

ООО «ПИК ПАНАЦЕЯ»
660118, г. Красноярск
ул. Ленина, д. 11, к. 198
телеф. +7 (391) 2 901 109



8 (391) 2 901 109
www.panacea24.ru

Утвержден
Директор ООО «ПИК ПАНАЦЕЯ»
Л.Ф. Матвеенко

20.08.2020 г.

(В связи с утверждением настоящих
правил правила внутреннего распорядка
для потребителей услуг

ООО «ПАНАЦЕЯ» от 07.12.2017 г. считать
утратившими силу)

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ ООО «ПЕРВАЯ ИНФЕКЦИОННАЯ КЛИНИКА ПАНАЦЕЯ» (ООО «ПИК ПАНАЦЕЯ»)

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «ПЕРВАЯ ИНФЕКЦИОННАЯ КЛИНИКА ПАНАЦЕЯ» (ООО ПИК ПАНАЦЕЯ) (далее по тексту - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, поведение потребителей услуг во время их нахождения на территории ООО «ПИК ПАНАЦЕЯ» (далее по тексту - Общество), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - потребителем услуг (его представителем) и Обществом.

1.2. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав и обязанностей потребителей услуг (далее - пациент) Общества, создания наиболее благоприятных возможностей оказания медицинских услуг пациентам, оказания своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, обеспечения безопасности граждан, а так же работников Общества.

1.3. Правила предназначены для пациентов (их представителей), сопровождающих пациентов лиц, а также иных лиц, прибывающих на территорию Общества по служебным, деловым или иным, связанным с лечебно-диагностическим процессом вопросам.

1.4. Текст Правил размещается на информационном стенде «Уголок потребителя», а также на официальном сайте Общества в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.5. Факт ознакомления пациента с Правилами подтверждается путем проставления подписи пациента в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

2. Права и обязанности потребителей услуг

2.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством.
- получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемые Обществом.

- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства в соответствии с действующим законодательством;
- получение информации о своих правах и обязанностях, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- соблюдения этических и моральных норм, а также уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных работников Общества;
- оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;
- обследование, лечение и нахождение на территории Общества в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну информацию о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- обращение в установленном в Обществе порядке с жалобой к должностным лицам Общества, а также к должностным лицам государственных органов или в суд.

2.2. При обращении за медицинской помощью пациент обязан:

2.2.1. Соблюдать при нахождении на территории Общества:

- режим работы Общества, внутренний распорядок, правила поведения в общественных местах, санитарно-гигиенический и противоэпидемический режим. Пациент, который зашел в Общество обязан надеть бахилы, снять верхнюю одежду и оставить ее в гардеробе.

- тишину, чистоту и порядок;
- требования пожарной безопасности.

При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу Общества.

2.2.2. Уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное, вежливое и терпимое отношение к другим пациентам;

2.2.3. Сотрудничать с лечащим врачом, а также иными медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в оказании медицинской помощи пациенту, на всех этапах оказания медицинской помощи.

Информировать лечащего врача:

- о наличии имеющихся острых и хронических заболеваний, состояниях;
- о наличии социально значимых заболеваний и заболеваний, представляющих опасность для окружающих;
- о наличии временной нетрудоспособности на момент обращения за медицинской помощью;
- о наличии стойкой утраты трудоспособности, либо ограничений трудоспособности, либо ограничений к работе с отдельными производственными факторами или видами работ;
- о получаемых на момент обращения за медицинской помощью лекарственных препаратах для медицинского применения;

- о наличии аллергических реакций, в том числе на лекарственные препараты для медицинского применения и медицинские изделия.

2.2.4. Соблюдать предписанный лечащим врачом режим лечения, принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

2.2.5. Бережно относиться к имуществу Общества.

2.3. При нахождении на территории Общества пациенту запрещается:

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- вести себя шумно, неадекватно, создавать проблемы для других посетителей;
- курить во всех помещениях Общества, а также в непосредственной близости от здания Общества;

• распивать спиртные напитки;

• употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;

• появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

• заниматься любым видом торговли или обмена;

• производить фото- и видеосъемку в помещениях Общества без согласования с уполномоченными должностными лицами Общества (фото- и видеосъемка пациентов может производиться только с их согласия или согласия их законных представителей);

• использовать служебные телефоны Общества в личных целях;

• запрещается вход в Общество с большими сумками и пакетами;

• иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим;

• пытаться вынести за пределы Общества какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат Обществу;

• приводить или приносить в Общество животных, птиц;

• пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследования;

В случае любого из вышеперечисленных видов нарушений Общество имеет право отказать пациенту в предоставлении плановой медицинской помощи.

2.4. Настоящими правилами Пациент уведомлен о том, что:

2.4.1 За 15 минут до назначенного времени приема необходимо обратиться к администратору для оформления необходимых документов. Пациент обязуется предъявить оригиналы следующих документов:

- паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

- страховой медицинский полис обязательного/добровольного медицинского страхования;

- в случаях, если пациент направлен на консультацию или исследование из сторонней медицинской организации, либо законодательно установлена необходимость иметь направление на медицинское исследование, то пациент также должен предъявить направление, заверенное штампом медицинского учреждения, личной подписью и печатью врача;

для представителя гражданина, в том числе законного:

- документ, удостоверяющий личность, и документ, подтверждающий полномочия представителя;

- в случае изменения места жительства - документ, подтверждающий факт изменения места жительства;

- Пациент обязуется представить необходимые для медицинского обслуживания и ведения персонифицированного учета следующие сведения:

контактная информация, номер полиса обязательного/добровольного медицинского страхования, наименование страховой медицинской организации, выбранной гражданином.

2.4.2. Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала.

2.4.3. Находиться в кабинете сопровождающим пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача, при условии, что будут выполнены все его указания.

2.4.4 Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разной степени сложности заболевания и продолжительность консультации/лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться). Максимальное отклонение от назначенного времени должно составлять не более 30 минут.

2.4.5. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

2.4.6. Пациент имеет право непосредственно ознакомится с медицинской документацией отражающей его здоровье и получать на основании такой документации консультацию других специалистов.

2.4.7. Получать на основании письменного заявления (в течение 30 дней со дня подачи заявления) медицинские документы, их копии, выписки отражающие состояние его здоровья.

2.4.8. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях является собственностью Общества и хранится в Обществе на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента, в дальнейшем - в архиве Общества в течение 25 лет.

2.4.9. В первое посещение и при необходимости в последующие посещения пациент должен заполнить анкету о перенесенных и сопутствующих заболеваниях - врачу важно знать данную информацию для подбора лекарственных препаратов, выбора методики лечения заболевания и с целью исключения аллергической реакции. Заполнить лист информированного добровольного согласия/отказ от медицинского вмешательства, заполнить лист информированного добровольного согласия на обработку персональных данных.

2.4.10. Пациент должен информировать лечащего врача о тех лекарствах, которые он принимает в настоящий момент. Это поможет врачу выбрать те препараты, которые не вызовут у пациента негативной реакции. Если пациент страдает тяжелыми заболеваниями, он обязан заранее предупредить лечащего врача об этом и при себе иметь лекарственный препарат, который ему помогает снять приступы. Женщина обязательно должна уведомить врача о беременности и кормлении грудью с целью исключения вредного воздействия на своего ребенка.

2.4.11. Время, запланированное на проведение консультации одного пациента, составляет 15-40 минут. Время консультации может измениться из-за разной степени сложности лечения, что приведет к превышению запланированного времени, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом.

2.4.12. В зданиях и помещениях Общества ведется видеонаблюдение, осуществляется аудио- и видеозапись. Подписывая договор предоставления платных медицинских услуг и информированное добровольное согласие на обработку персональных данных, пациент дает согласие на обработку данных пациента, полученных в том числе в процессе ведения видеонаблюдения (аудио-, видеозаписи).

3. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между потребителем услуг и Обществом

3.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, к главному врачу

Общества, в случае неудовлетворения претензии в течение 5 (пяти) рабочих дней пациент имеет право обратится с претензией в письменном виде.

3.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — представителю Общества, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись представителя Общества с указанием входящего номера либо подпись главного врача . с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи лица, принявшего претензию.

Предмет претензии должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона, также пациент должен приложить необходимые подтверждающие документы.

3.3. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) дней с момента получения претензии.

3.4. Оспаривание качества оказанных услуг Заказчик осуществляет путём проведения согласованной с Исполнителем независимой экспертизы.

4. Ответственность

4.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

4.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники Общества вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. 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 Учреждения сотрудниками правоохранительных органов.

4.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Общества, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Общества, причинение морального вреда работникам Общества, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Общества, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.3. Общество не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в верхней одежде пациентов, а также за вещи, оставленные без присмотра.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящие правила действуют до их отмены или вступления в силу новых правил.