

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Директор ООО ПОЛИКЛИНИКА  
«ЛЮБАВА» \_\_\_\_\_ Валиева Л.М.**

**«01» января 2017 г.**

## **Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА», а также работников ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА». Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на сайте ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» в сети «Интернет».

### **1. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний.

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья пациентов

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетителем ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА».

## **2. Права и обязанности пациента**

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- 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;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ 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. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.
- 2.2. Пациент обязан:
  - принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
  - своевременно обращаться за медицинской помощью;
  - находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА»;
  - проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
  - не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
  - своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
  - являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
  - сообщать врачу 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;
  - подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
  - ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
  - своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
  - немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
  - не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА»;
  - соблюдать установленный порядок деятельности ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» нормы поведения в общественных местах;
  - посещать подразделения ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

- при посещении медицинских кабинетов желательно надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА»;
- бережно относиться к имуществу ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА», соблюдать чистоту и тишину в помещениях ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА».
- 2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Поликлиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:
  - проносить в здания и служебные помещения ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» 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 (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
  - находиться в служебных помещениях ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» без разрешения;
  - употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
  - курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА»;
  - играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА»;
  - громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
  - оставлять малолетних детей без присмотра;
  - выносить из помещения ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» документы, полученные для ознакомления;
  - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» объявления без разрешения администрации ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА»;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА»;
- выполнять в помещениях ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА»;
- Запрещается доступ в здание и помещения ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

### **3. Лечащий врач**

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- лечащий врач по согласованию с руководством ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» (руководителем подразделения ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА») может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

### **4. Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА» вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА», неисполнение законных требований работников ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА», причинение морального вреда работникам ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА», причинение вреда деловой репутации ООО ПОЛИКЛИНИКА «ЛЮБАВА», а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.