

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТОВ

в поликлинике медосмотров

ООО «СТИЛ МЕД»

Настоящие Правила определяют нормы поведения клиентов в поликлинике медосмотров ООО «СТИЛ МЕД» при получении медицинских услуг с целью реализации прав клиентов, создания благоприятных условий для получения клиентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников поликлиники, клиентов и посетителей.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех клиентов, а в части касающейся норм поведения и посетителей.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах и сайте поликлиники.

При первичном обращении за медицинской помощью в поликлинику клиент необходимо:

- ознакомиться с настоящими Правилами поведения клиентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы поликлиники;

- предъявить документ удостоверяющий личность;

- представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонализированного учета сведения:

фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; место рождения; гражданство; данные документа, удостоверяющего личность; место жительства; место регистрации; дата регистрации; страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования.

- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;

- дать информированное добровольное письменное согласие при выборе врача и медицинской организации при получении первичной медико-санитарной помощи (Приказ Минздравсоцразвития от 23 апреля 2012г. №390);

- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст.20 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ);

- дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуги в установленном законодательством порядке.

Для получения консультации или лечения в поликлинике клиент может записаться на прием при обращении в регистратуру поликлиники, через интернет или через комплекс Единая регистратура.

В регистратуре поликлиники при каждом посещении клиент предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт) и медицинским регистратором оформляется талон амбулаторного клиента.

Кроме того: клиент обязан заботиться о сохранении своего здоровья; в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных

законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний; соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения клиента в медицинских организациях; своевременно обращаться за медицинской помощью; соблюдать установленный режим работы медико-санитарной части и нормы поведения в общественных местах; уважительно относиться к другим клиентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации; уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи; не предпринимать действий, способных нарушить права других клиентов и медицинских работников; посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы; своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на приём; являться на лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время; представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении; ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его; соблюдать рекомендуемую врачом диету; своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача; не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи; немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения; соблюдать тишину в кабинетах и коридорах, выключать мобильный телефон; соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (гигиену; сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после инъекций сбрасывать в специальную ёмкость, входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах), верхнюю одежду оставлять в гардеробе); соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному (любому работнику поликлиники); бережно относиться к имуществу медико-санитарной части, соблюдать чистоту и порядок.

При этом клиентам запрещается: проносить в здания и кабинеты 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, подвале, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы; пользоваться служебным телефоном; потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях; курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию поликлиники; играть в азартные игры в поликлинике; громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону шуметь, хлопать дверями; выносить из помещения медицинские документы; изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов; размещать в помещениях и на территории поликлиники части объявления без разрешения администрации; производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации; выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медико-санитарной части в иных коммерческих целях; проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде, грязной обуви; оставлять в верхней одежде, деньги, ценные вещи, украшения, администрация за сохранность ценных вещей, оставленных в гардеробе ответственности не несёт; бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины; приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства; являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

Клиент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, 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 клиента. В случае нарушения клиентами и иными посетителями Правил поведения клиентов, общественного порядка, работники

поликлиники и охрана 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 объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками правоохранительных органов.

О нарушении общественного порядка, общепринятых норм поведения, нарушении лечебно-охранительного имущества, нанесении материального ущерба – сообщается по месту работы клиента, с отметкой в листке временной нетрудоспособности.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам поликлиники, другим клиентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу медико-санитарной части, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. В случае возникновения конфликтных ситуаций клиент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующему лечебно-диагностическим отделением или заместителю главного врача по медицинской части и экспертизе временной нетрудоспособности. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации: от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; от 29.11.2010г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»; от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», от 7 февраля 1992г. «О защите прав потребителей»; от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; от 10 июля 2001г. №87-ФЗ (в редакции ФЗ от 31.12.2002г. №189 ФЗ, от 10.01.2003г. №15-ФЗ, от 01.12.2004г. №148 ФЗ) «Об ограничении курения табака»; постановлениями Правительства Российской Федерации от 21 августа 2006г. №1156-р. (в ред. от 25.04.2012г.), от 26 июля 2012г. №770; Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012г. №1006; Приказами Минздравсоцразвития от 23 апреля 2012г. №390, от 28.02.2011 №158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования»; от 26 апреля 2012г. №406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»; Гражданским кодексом Российской Федерации; КоАП; иными нормативными актами.