

УТВЕРЖДЕНО

приказом № 01

управляющего-индивидуального предпринимателя

ООО «Центр косметологии и  
пластической хирургии»

от 09.01.2013.

введены в действие 09.01.2013.



## П РА В И Л А

### поведения пациентов, их законных представителей и посетителей при нахождении в ООО «Центр косметологии и пластической хирургии»

Настоящие Правила поведения пациентов и посетителей при нахождении в ООО «Центр косметологии и пластической хирургии» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО «Центр косметологии и пластической хирургии» (далее – Клиника), иными нормативно-правовыми актами.

Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и посетителей во время нахождения на территории любого из подразделений Клиники с целью

- оказания безопасной, полной и качественной медицинской помощи гражданам;
- обеспечения безопасного нахождения посетителей на территории подразделений Клиники;
- обеспечения безопасности сотрудников Клиники при исполнении ими трудовых обязанностей на территории подразделений Клиники.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Клиники, а также на сайте Клиники ([plastic-surgery.ru](http://plastic-surgery.ru)) в сети «Интернет».

### ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ:

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

**Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс вмешательств, которые направлены на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию (п.4 ст.2 Федерального Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

**Медицинская помощь** – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

**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 Клиники** признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

**Лечащий врач** – врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Клинике.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Вход на территорию Клиники может осуществляться только в бахилах либо в сменной обуви, а при введении карантинных мер на территории нахождения Клиники вход в Клинику возможен только при соблюдении всех санитарно-эпидемиологических требований, а также требований администрации Клиники.

1.2 При наличии верхней одежды (в зависимости от времени года) пациенты, посетители обязаны оставлять ее в гардеробе.

1.3 При оказании платных медицинских услуг в обязательном порядке оформляется договор на оказание платных услуг.

1.4 Перед подписанием договора на платные услуги необходимо ознакомиться с Прейскурантом, а также с Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг.

1.5 Приходить на обследование и лечение необходимо в точно назначенное время, а в случае невозможности явки по уважительной причине предупредить об этом за 24 ч.

1.6 При опоздании пациента более чем на 15 минут администрация Клиники оставляет за собой право перенести на другое время и/или дату приема.

1.7 Посетители обязаны соблюдать чистоту в помещениях Клиники и бережно относиться к мебели и предметам интерьера.

1.8 Необходимо следить за поведением ваших детей в медицинской организации.

1.9 Необходимо соблюдать тишину в холле и коридорах, так как в кабинетах идут врачебные приемы. При посещении Клиники не забывайте выключать звук у мобильного телефона.

В целях вашей безопасности в нашей Клинике ведется видеонаблюдение (по периметру здания, в регистратуре, в холле и коридорах) и аудиозапись.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

### 2.1 Пациент имеет право на:

2.1.1 выбор лечащего врача;

2.1.2 уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

2.1.3 профилактику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

2.1.4 получение консультаций врачей-специалистов Клиники;

2.1.5 облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами;

2.1.6 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;

2.1.7 получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

2.1.8 выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

2.1.9 защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;

2.1.10 отказ от медицинского вмешательства;

2.1.11 возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской услуги;

2.1.12 допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

2.1.13 предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

2.1.14 непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

2.1.15 получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;

2.1.16 получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;

## **2.2 Пациент обязан:**

2.2.1 Пациент обязан отвечать на звонки сотрудников Клиники со стандартного номера (343) 228-28-28, которые совершаются в целях подтверждения приема, отмены или переноса приема, уточнения информации.

2.2.3 При невозможности ответить на звонок пациент обязан самостоятельно подтвердить, отменить или перенести прием, не менее чем за 12 часов до назначенной даты и времени приема.

2.2.4 Не подтвержденный пациентом прием за 12 часов до назначенной даты и времени, рассматривается как отказ пациента от оказания услуги, на основании чего Клиника отменяет прием пациента.

2.2.5 Также пациент обязан: принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

2.2.6 находясь на лечении, соблюдать режим лечения и Правила поведения пациента в Клинике;

2.2.7 проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;

2.2.8 своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

2.2.9 являться на прием в согласованное с врачом время;

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

2.2.11 ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

2.2.12 своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

2.2.13 незамедлительно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

2.2.14 посещать медицинские кабинеты Клиники в соответствии с установленным графиком их работы;

2.2.15 бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;

2.2.16 не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники.

## **3. В Клинике ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

3.1 Запрещается:

3.2 проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, наркотики, иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.3 проносить без разрешения руководства Клиники в здания и служебные помещения Клиники крупногабаритные предметы;

3.4 находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения руководства Клиники;

3.5 употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Клиники, не предназначенных для потребления пищи;

3.6 курить, употреблять спиртные напитки и наркотические вещества на территории Клиники, а также около подразделений Клиники в местах, специально не предназначенных для этого;

3.7 громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

3.8 допускать грубые, некорректные, неэтичные высказывания по отношению к Клинике, ее сотрудникам, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, сервисом, сотрудниками Клиники, выражаться нецензурной бранью.

3.9 оскорблять сотрудников Клиники, а также других пациентов или посетителей Клиники.

3.10 проходить в медицинские кабинеты (и находиться в них) без приглашения лечащего врача или администратора Клиники.

3.11 приводить на прием к лечащему врачу посторонних лиц (за исключением обозначенных в ст.19 ФЗ №323-ФЗ от 21.11.2011 г.) без письменного согласования с главным врачом Клиники.

3.12 пользоваться мобильной связью при нахождении у дверей кабинетов, на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований.

3.13 находиться на территории Клиники с любыми животными.

3.14 выбрасывать мусор, отходы в не предназначенные для этого места.

3.15 портить мебель и иное имущество Клиники и ее сотрудников.

3.16 опаздывать на прием.

3.17 оставлять малолетних детей без присмотра;

3.18 выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления;

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

3.20 размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без письменного разрешения руководства Клиники;

3.21 производить аудиозапись, фото и видеосъемку на территории Клиники (включая фото- и видеосъемку медицинских документов) без предварительного письменного разрешения руководства Клиники;

3.22 находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

3.23 преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;

3.24 проходить в здание и помещения Клиники в состоянии алкогольного или наркотического/токсического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;

3.25 проносить в Клинику скоропортящиеся продукты.

3.26 В случае нарушения пациентом или его законным представителем правил, установленных Положением о правилах поведения, Клиника оставляет за собой право попросить его (их) покинуть территорию Клиники и перенести прием пациента на следующий раз. Учитывая противоправное поведение пациента или его законного представителя, Клиника имеет право назначить следующий прием через месяц и более, при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст.11 ФЗ №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

3.27 В случае нарушения посетителем, пациентом правил, установленных Положением о правилах поведения и подпадающим под составы ст.6.24 КоАП, ст.20.1 КоАП РФ, ст.20.20 КоАП РФ, Клиника оставляет за собой право попросить такого посетителя, пациента покинуть территорию Клиники, а в случае отказа покидать – вызвать полицию.

3.28 Пациенты и посетители Клиники в случае нарушения Положения о правилах поведения несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.30 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

**Благодарим за выполнение наших правил!**

**УТВЕРЖДЕНО**  
 приказом № \_\_\_\_\_  
 управляющего-индивидуального предпринимателя  
 ООО «Центр косметологии и  
 пластической хирургии»  
 от \_\_\_\_\_  
 введены в действие \_\_\_\_\_

### **Порядок получения справок, выписок, другой медицинской документации**

Вся медицинская документация предыдущих лет хранится в архиве ООО «Центр косметологии и пластической хирургии» (далее – Клиники). Для получения необходимых документов нужно сделать запрос в определенной форме.

Форма обращения:

Управляющему ООО «Центр косметологии и пластической хирургии» индивидуальному предпринимателю Нудельман А.С.

ФИО, паспортные данные, почтовый адрес, обязательно способ обратной связи (телефон, факс, e-mail)

Суть обращения.

Желательно указать, как (выдать на руки, направить по почте) и когда Вы желаете получить ответ на обращение. Дата, подпись.

#### **Какие документы могут быть предоставлены по письменному запросу?**

Выписки (эпикризы) из амбулаторной карты и/или истории болезни.

Полная копия всей амбулаторной карт и/или истории болезни выдается только лично в руки пациенту (после 15 лет) по предъявлению паспорта.

Полная копия всей амбулаторной карты и/или может быть выдана законным представителям, при предоставлении подтверждающих документов (ст.22 ФЗ № 323-ФЗ от 21.11.2011).

#### **Прием обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи**

<b>Форма обращения</b>	<b>Ответственное лицо</b>	<b>Режим работы</b>
Устные и письменные обращения (жалобы)	Главный врач ООО «Центр косметологии и пластической хирургии» Коморник Е.А.	Среда 14.00 – 15.00 (кроме выходных и праздничных дней)

При обращении будьте готовы к тому, что у Вас попросят документ, удостоверяющий личность. Поскольку вся медицинская информация является персональной и передача сведений посторонним лицам запрещена, официальный ответ будет предоставлен только лично заявителю, либо по доверенности законным представителям. Ответ выдается под подпись.

Обращение от имени законного представителя подается в случаях, оговоренных ФЗ № 323.

В случае невозможности получить ответ лично, он будет выслан по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением.