

ПРАВИЛА
поведения пациентов, их законных представителей
и посетителей при нахождении в
ООО «ЛДЦ Здоровье»

(разработано на основании ст. 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г.
№ 323-ФЗ «Об Основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»)

1. Вход на территорию медицинского центра может осуществляться только в бахилах либо в сменной обуви.
2. При наличии верхней одежды (в зависимости от времени года) пациент, законные представители, посетители обязаны оставлять ее в гардеробе.
3. При оказании платных медицинских услуг в обязательном порядке оформляется договор на оказание платных услуг.
4. Администрация убедительно просит перед подписанием договора на платные услуги ознакомиться с Прейскурантом, а также с Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг.
5. Администрация просит приходить на обследование и лечение в точно назначенное время, а в случае невозможности явки по уважительной причине предупредить об этом за 24 ч.
6. При опоздании пациента более чем на 15 минут администрация центра оставляет за собой право перенести на другое время и/или дату приема.
7. Просим соблюдать чистоту в помещениях центра и бережно относиться к мебели и предметам интерьера.
8. Убедительно просим следить за поведением ваших детей в медицинской организации.
9. Просим соблюдать тишину в холле и коридорах, так как в кабинетах идут врачебные приемы. Также просим не забывать выключать звук у мобильного телефона.

В помещении ООО «ЛДЦ «Здоровье» запрещается:

1. Вести себя некорректно по отношению к сотрудникам центра, другим пациентам, громко и вызывающе выражать явное недовольство медицинской помощью, обслуживанием, разговаривать на повышенных тонах, оскорблять.
2. Курить в помещениях и на территории центра.
3. Распивать спиртные напитки; употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества.
4. Появляться с признаками алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи.
5. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.
6. Выносить из помещения центра документы, полученные для ознакомления.
7. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов.
8. Препятствовать проезду санитарного и служебного транспорта к зданию центра.

В случае нарушения пациентом или его законным представителем п. 10, 12 и 13 настоящего Положения, администрация ООО «ЛДЦ «Здоровье» оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание медицинских услуг, а если он заключен – расторгнуть его в одностороннем порядке, за исключением ситуаций, требующих оказания пациенту экстренной медицинской помощи.

Со своей стороны ООО «ЛДЦ «Здоровье» и его сотрудники гарантируют тактичное обращение и решение существующих проблем на всех этапах сотрудничества.

Благодарим за выполнение наших правил!

Получение справок, выписок, другой медицинской документации

Вся медицинская документация предыдущих лет хранится в архиве организации. Для получения необходимых документов нужно сделать запрос в определенной форме. Форма обращения:

директору ООО «ЛДЦ «Здоровье» Милютину А. А.,
Ф.И.О., почтовый адрес, обязательно способ обратной связи (телефон, факс, e-mail),
суть обращения,
дата, подпись.

Какие документы могут быть предоставлены по письменному запросу?

- Выписки (эпикризы) из амбулаторной карты.
- Полная копия всей амбулаторной карт выдается только лично в руки пациенту (старше 15 лет) по предъявлению паспорта.
- Полная копия всей амбулаторной карты может быть выдана законным представителям, при предоставлении подтверждающих документов (ФЗ № 323).

Прием обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи

Форма обращения	Ответственное лицо	Режим работы
Устные и письменные обращения (жалобы)	Главный врач ЛДЦ «Здоровье» И. В. Серебрякова	08 ⁰⁰ – 16 ⁰⁰ (по предварительной записи, кроме выходных и праздничных дней)

1. Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается организацией в течение 10 рабочих дней с момента ее получения. Данный период времени необходим для создания и работы комиссии по разбору жалобы.
2. Для более быстрого административного реагирования желательно предельно детализировать информацию: период пребывания в центре, ФИО или должности конкретных лиц, суть претензии.
3. Если ответ будет готов раньше, сотрудники центра позвонят по указанному в заявлении номеру и сообщат о готовности ответа на жалобу.
4. 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 роспись.
5. Обращение от имени законного представителя подается в случаях, оговоренных ФЗ № 323.
6. В случае невозможности получить ответ лично, он будет выслан по почте заказным почтовым отправление с уведомлением.

Согласно ст. 19 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об Основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО на:

1. выбор медицинской организации и выбор врача (с учетом согласия врача);
2. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
3. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
4. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
5. получение консультаций врачей-специалистов;
6. на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
7. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболеваний, диагнозах и прогнозах, целях, методах обследования, включая альтернативные, и продолжительности рекомендуемого лечения, а также о болевых ощущениях, возможном риске, побочных эффектах и ожидаемых результатах;
8. получение информации о состоянии своего здоровья в доступной форме, в отношении несовершеннолетних, возраст которых не достиг 14 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставление информации осуществляется их законным представителям лечащим врачом, заведующим отделением или другим специалистом, принимающим непосредственное участие в обследовании и лечении пациента; информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли, за исключением случаев, установленных Законодательством РФ. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту и членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация;
9. защиту информации, содержащейся в медицинских документах пациента, составляющей врачебную тайну, которая может предоставляться без согласия пациента только в случаях, предусмотренных ст.137 Федерального Закона;
10. отказ от медицинского вмешательства;
11. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
12. получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом цен на медицинские услуги, оказываемых ООО «ЛДЦ «Здоровье».