ООО ЦСУ «СТОМУС»
660077 Россия г. Красноярск ул. Молокова,17, оф.162. т/ф (3912) 755-900
ИНН 2465088234 **КПП** 246501001

Утверждаю:
Директор ООО ЦСУ «Стомус»

_____Рутов А. А
выделенной
« 01 » марта 2021г.

ПРАВИЛА
пребывания пациентов в ООО ЦСУ «Стомус»

1. Общая информация

1.1.Настоящие Правила являются организационно – правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, правила поведения пациентов в ООО ЦСУ «Стомус», порядок записи на прием к врачу, порядок получения медицинской помощи, нормы поведения пациентов и других посетителей в ООО ЦСУ «Стомус», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его законным представителем) и ООО ЦСУ «Стомус».

1.2. Настоящие правила разработаны в соответствии с:

1.2.1. Федеральным законом от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.2.2. Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;

1.2.3. Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в РФ»;

1.2.4. Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 № 543н «Об утверждении положения об организации оказания первичной медико - санитарной помощи взрослому населению»;

1.2.5. Федеральным законом от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»;

1.2.6. Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

1.2.7. Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";

1.2.8. Федеральным законом от 30.12.2001 N 195-ФЗ "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях";

1.2.9. Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента"

1.2.10. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.3. Настоящие Правила разработаны с целью реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, обеспечения безопасности граждан, а также медицинского персонала при посещении ООО ЦСУ «Стомус». Настоящие правила обязательны для персонала и пациентов, а также лиц, обратившихся в ООО ЦСУ «Стомус».

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления в уголке потребителя, а также на сайте ООО ЦСУ «Стомус» WWW.STOMUS-KR.RU

1.4. Медицинская помощь в ООО ЦСУ «Стомус» пациентам оказывается:
- платно (по договорам возмездного оказания медицинских услуг);
- обслуживание по системе ДМС (Добровольное Медицинское Страхование)

1.5. Оказание плановой медицинской помощи в ООО ЦСУ «Стомус» осуществляется: с понедельника по пятницу с 09.00ч до 21.00ч, суббота с 9.00ч до 15.00ч, воскресенье с 10.00ч до 15.00ч.

1.6. Пациент может получить предварительную информацию:
-сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности;
-перечень платных медицинских услуг, с указанием цен в рублях, сведениях об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
-сведения о медицинских работниках, об уровне их профессионального образования и квалификации; график работы медицинских работников;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

1.7. ООО ЦСУ «Стомус» гарантирует пациенту неразглашение его персональных данных и соблюдение врачебной тайны.

2. Основные понятия

2.1. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

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

Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях ООО ЦСУ «Стомус» 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 ЦСУ «Стомус».

3. Порядок записи на прием к врачам ООО ЦСУ «Стомус»

3.1. В ООО ЦСУ «Стомус» существует предварительная запись (лично и по телефонам: 8(391)2-755-900/8-950-413-02-04).

3.2. Запись пациентов на прием платно осуществляется как при непосредственном присутствии пациента, при наличии всех необходимых документов, так и по телефону.

3.2.1. для взрослого населения:
- документ, удостоверяющий личность-паспорт;
- полис ДМС (обслуживание по системе ДМС);

3.2.2. для детского населения:
- свидетельство о рождение ребенка;

-доверенность на ребенка (в случае сопровождения ребенка незаконным представителем: бабушка, тетя…) ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

- полис ДМС (обслуживание по системе ДМС);

3.3. При первичном обращении в ООО ЦСУ «Стомус» в регистратуре на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

3.4. При оформлении медицинской карты пациент обязан предоставить свой контактный телефон с целью реализации п. 3.6 настоящих Правил.

3.5. При записи пациента на первичный приём он имеет право выбрать врача-специалиста и удобное для себя время приема, имеющееся в расписании врача.

3.6. Дату явки на повторный прием определяет лечащий врач, сама явка пациента должна обеспечиваться администратором ООО ЦСУ «Стомус».

3.7. В случае несогласия пациента с назначенными ему лечащим врачом сроками ожидания повторной явки пациент имеет право обратиться к главному врачу.

3.8. По всем интересующим вопросам записи в ООО ЦСУ «Стомус» пациент может обратиться к администратору ООО ЦСУ «Стомус».

3.9. На первичный прием к врачам-специалистам пациент должен прийти за 10-15 минут до приема и обратиться в регистратуру ООО ЦСУ «Стомус» для нахождения/оформления первичной медицинской документации, оформления согласия на обработку персональных данных, заключение договора на оказание медицинских услуг.

3.10. При повторном посещении пациент должен прийти к кабинету лечащего врача за 5-10 минут до приема.

3.11. Прием врача может быть отменен при острых вирусных и бактериальных заболеваниях, таких как ангина, ларингит, фарингит, герпес, форс-мажорных обстоятельств.

3.12. В случае, если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом лечащего врача, запись может быть отменена без возможности переназначения. Опоздавшие пациенты более чем на 15 минут принимаются в последнюю очередь при наличии у врача свободного времени или переназначается на другое время.

3.13. Если пациент не может прийти в назначенное время посещения (в случае необходимости отмены самого визита) пациент обязан предупредить лечащего врача или администратора не менее чем за 4 часа до приема. В этом случае врач-специалист назначит другое удобное время для визита.

3.14. Если пациент заблаговременно не предупредил об отмене приема, запись аннулируется. В этом случае пациент записывается на дальнейшее лечение повторно через регистратуру/официальный сайт/телефон.

3.15.В случае непредвиденных и чрезвычайных обстоятельств (отсутствие врача по причине временной нетрудоспособности, отпуска без содержания и других обстоятельств - пожар, потоп и т.д.) ООО ЦСУ «Стомус» предупреждает об этом пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был указан пациентом при оформлении медицинской карты. При этом, по желанию пациента, запись переносят на другое удобное для него время.

3.16. Время, запланированное на проведение консультации одного пациента, составляет 30 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.

4. Правила пребывания пациента в ООО ЦСУ «Стомус» и гарантия получения медицинской помощи

Права и обязанности пациента

4.1 При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

4.1.1 соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников Клиники;

4.1.2. оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций Пациента;

4.1.3. обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;

4.1.4. выбор врача, с учетом согласия врача;

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

4.1.6. профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4.1.7. получение консультаций врачей-специалистов;

4.1.8. получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения;

4.1.9. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

4.1.10. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

4.1.11. отказ от медицинского вмешательства;

4.1.12. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

4.1.13. в случае нарушения прав Пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой к руководителю Клиники, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством;

4.1.14. пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;

4.1.15. пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии;

4.1.16. информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

4.2. Пациент обязан:

4.2.1. Соблюдать режим работы ООО ЦСУ «Стомус» правила поведения в общественных местах, соблюдать внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и порядок; требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим.

4.2.2. Пациент, который зашел в ООО ЦСУ «Стомус», обязан снять верхнюю одежду, оставить ее в гардеробе и надеть бахилы (если необходимо, то переобуться)

4.2.3. Предъявить документ, удостоверяющий личность (ст. 73, 79 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, п.3 ст.14 главы 3 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. N152-ФЗ).

4.2.4. Ознакомиться и заполнить Договор на возмездное оказания медицинских услуг в 2-х экземплярах.

4.2.5. Заполнить Согласие на обработку персональных данных/ отказ от обработки и передачи персональных данных, в таком случае пациент будет проходить как "АНОНИМ", документы на руки выдаваться не будут, расчет ТОЛЬКО наличными, гарантия на выполненные услуги не дается

4.2.6. Заполнить лист информированного добровольного согласия/отказ от медицинского вмешательства:

4.2.7. Информировать лечащего врача о тех лекарствах, которые он принимаете в настоящее время. 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.

4.2.8. Женщина обязательно должна уведомить врача о беременности и кормлении грудью с целью исключения вредного воздействия на своего ребенка**.**

4.2.9. Соблюдать назначенное лечение, рекомендации лечебного режима (в случае нетрудоспособности), явки на прием к специалистам.

4.2.10.С целью безопасности запрещается вход в ООО ЦСУ «Стомус» с большими сумками и пакетами.

4.2.11. Пациенты и посетители ООО ЦСУ «Стомус» должны с уважением относиться ко всему персоналу ООО ЦСУ «Стомус», проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бестактности в их адрес.

4.2.12. Пациент должен бережно относится к имуществу ООО ЦСУ «Стомус», при обнаружении источников пожара, угрожающих общественной безопасности должен незамедлительно сообщить об этом дежурному персоналу.

4.2.13. Необходимым условием для получения позитивного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, соблюдение правил приема лекарственных препаратов.

4.2.14. Пациент должен сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи:

- ✓ сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- ✓ информировать лечащего врача и сообщать достоверную информацию о состоянии своего здоровья, о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ✓ строго соблюдать правила личной гигиены;
- ✓ ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- ✓ 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;

4.3. ООО ЦСУ «Стомус» не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в верхней одежде пациентов, а также за вещи, оставленные без присмотра.

Согласно требованиям в ООО ЦСУ «Стомус» запрещено:

- ✓ появляться в ООО ЦСУ «Стомус» в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; курить, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства в помещениях ООО ЦСУ «Стомус»;
- ✓ иметь при себе холодное, газовое или огнестрельное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, демонстрировать его персоналу или окружающим;
- ✓ пытаться вынести за пределы ООО ЦСУ «Стомус» какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат ООО ЦСУ «Стомус»;
- ✓ вести себя шумно, неадекватно, создавать проблемы для других посетителей ООО ЦСУ «Стомус»;
- ✓ играть в азартные игры;
- ✓ приводить или приносить в ООО ЦСУ «Стомус» животных, птиц;
- ✓ заходить в учреждение в грязной одежде и обуви с сильным специфическим запахом;
- ✓ находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации и лечащего врача;
- ✓ пользоваться служебным телефоном;
- ✓ пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- ✓ курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию медицинской организации;
- ✓ выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;
- ✓ оставлять малолетних детей без присмотра;
- ✓ выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления;
- ✓ изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- ✓ размещать в помещениях медицинского учреждения объявления (рекламу) без разрешения администрации;
- ✓ выполнять в функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях медицинской организации в иных коммерческих целях;

В случае любого из вышеперечисленных видов нарушений ООО ЦСУ «Стомус» имеет право отказать пациенту в предоставлении плановой медицинской помощи.

4.4. Фото и видеосъемку в ООО ЦСУ «Стомус» можно вести только с разрешения администрации ООО ЦСУ «Стомус». Фото и видеосъёмка пациентов производится с их согласия или согласия законных представителей.

4.5. Пациенту рекомендовано:

Не употреблять перед приемом в ООО ЦСУ «Стомус» чеснок, рыбу, лук, алкоголь.

4.6. Пациент должен знать:

- ✓ За 10 минут до назначенного времени приема необходимо обратиться к администратору.
- ✓ Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала.
- ✓ Находиться в кабинете сопровождающим пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача, при условии, что будут выполнены все его указания.
- ✓ 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.

- ✓ 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.
- ✓ Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами ООО ЦСУ «Стомус», назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.
- ✓ Пациент имеет право непосредственно ознакомится с медицинской документацией, отражающей его здоровье и получать на основании такой документации консультацию других специалистов.
- ✓ Получать на основании письменного заявления (в течение 10 дней со дня подачи заявления) медицинские документы, их копии, выписки, отражающие состояние его здоровья.
- ✓ Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, является собственностью ООО ЦСУ «Стомус» и хранится на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента, в дальнейшем, в архиве «ООО ЦСУ «Стомус» в течение 5 лет.

5. Заключительные положения

Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых.