

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ООО «Общество Эстетической хирургии»

М.А. Желнова



Правила поведения потребителей в ООО «Общество Эстетической хирургии»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736.
2. Настоящие Правила определяют нормы поведения потребителей в ООО «Общество Эстетической хирургии» (далее по тексту – Клиника) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.
3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Клиники, а также на сайте Клиники в сети «Интернет».

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В КЛИНИКУ

1. При первом посещении Клиники Вам необходимо предъявить паспорт (при его отсутствии – другой документ удостоверения личности). Это необходимо для составления и заключения договорных отношений в соответствии с требованиями Российского законодательства, а также подтверждения правомерности этих отношений. При оказании платных медицинских услуг гражданину анонимно сведения фиксируются со слов потребителя услуги.
2. При первичном обращении необходимо прийти в Клинику за 15 минут до начала приёма. В течение этого времени у Вас будет возможность познакомиться с условиями Договора и другими документами клиники, согласно утверждённого перечня.
3. Своевременное начало приёма позволит врачу провести медицинское обследование и лечение качественно, в заранее запланированный и отведённый для приёма промежуток времени. Поэтому очень важно приходить на очередной приём к врачу не позднее назначенного времени.
4. Помните: медицинские технологии имеют регламентированное время их выполнения в соответствии с требованиями медицинских стандартов и протоколов лечения. Мы заинтересованы в оказании каждому нашему потребителю услуг надлежащего качества. Поэтому при опоздании на прием более чем на 10 минут, если Ваше опоздание может быть результатом не качественного лечения (обследования), в оставшееся забронированное время приёма, врач вправе изменить запланированный объем работы с потребителем, разделить данный объем работы на несколько посещений или отменить приём вообще.
5. Многократное опоздание более чем на 15 минут или неявка на лечебный прием, без уведомления регистратуры Клиники не позднее, чем за 1 рабочий день до начала, неявка на профилактический или контрольный осмотр без уважительной причины, невыполнение рекомендаций лечащего врача, могут стать основанием для приостановления оказания медицинских услуг, в связи с тем, что по объективным причинам мы не можем обеспечить Вам медицинскую услугу надлежащего качества.

6. Нарушения правил поведения в Клинике, появление в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, так же могут стать основанием для приостановления оказания медицинских услуг.

7. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательств по Договору, если причиной такого неисполнения (ненадлежащего исполнения) является чрезвычайное и непредотвратимое обстоятельство (непреодолимая сила).

8. Обращаем Ваше внимание на то, что в соответствии с требованиями статьи 20 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является Информированное добровольное согласие потребителя. Информированное добровольное согласие на обследование Вам необходимо подписать перед началом оказания медицинских услуг.

9. В соответствии с требованиями статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" каждый человек обязан заботиться о сохранении своего здоровья, соблюдать режим лечения, рекомендованный врачом.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Потребитель имеет право на:

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов Клиники;
- 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 потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну потребителя, а также персональных данных потребителя;
- 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;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение копий и выписок из медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования, а также на платной основе;

Потребитель обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения потребителя в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;
- своевременно являться на прием к врачу 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 лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от вмешательств;
- 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;
- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении Клиники надевать по требованию на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

ПОТРЕБИТЕЛЮ В КЛИНИКЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- Проносить в здания и служебные помещения Клиники крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- Находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения Администрации;
- Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Клиники, не предназначенных для потребления пищи;
- Курить на территории Клиники;
- Громко разговаривать, шуметь;
- Оставлять малолетних детей без присмотра;
- Выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления;
- Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники (По закону РФ о защите персональных данных, фото или видеосъемка возможны

только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных);

- Находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- Проходить в здание и помещения Клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.
-

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- В случае нарушения настоящих Правил потребители несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.
- В случае причинения ущерба имуществу Клиники потребитель обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.