

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «Гармония»

Кукс Е.Г.



2024 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ КЛИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для Клиентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Клиента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Клиентом (законным представителем Клиента) и медицинской организацией и распространяются на всех Посетителей, обращающихся в медицинскую организацию.

1.2. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Клиентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Клиенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила размещаются на общедоступном месте на территории медицинской организации, а также на официальном сайте. Факт ознакомления Клиента с Правилами подтверждается путем подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

1.4. Отношения между медицинской организацией (Центром) и Клиентом (его законным представителем), Посетителями в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

2. Правила поведения Клиентов в Центре:

2.1. В помещениях Центра **запрещается:**

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- оставлять личные вещи и одежду без присмотра;
- курение в помещениях Центра;
- пользование парфюмом, дезодорантами, кремами и другими средствами с резким запахом;
- нахождение в залах ЛФК посторонних людей, в том числе детей, не являющихся Клиентами Центра;
- появление в состоянии алкогольного опьянения;
- распитие спиртных напитков;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, использовать ненормативную лексику, шуметь, хлопать дверьми, совершать недостойные поступки, мешающие проведению приема и занятий в зале ЛФК;
- пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача и во время занятий в залах ЛФК;
- пользование служебными телефонами;
- выбрасывание мусора, отходов в непредназначенные для этого места;
- проведение каких-либо публичных мероприятий, фото- и видеосъемок без получения на то разрешения руководства Центра.

2.2. При посещении Центра Клиенты обязаны:

- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Центра, тишину, чистоту и порядок;
- бережно обращаться с оборудованием и инвентарём Центра, нести за порчу мебели и оборудования материальную ответственность;
- строго соблюдать правила личной гигиены;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- исполнять требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должны немедленно сообщить об этом персоналу;

2.3. При посещении зала ЛФК Клиенты Центра обязаны:

- записываться на сеансы ЛФК заблаговременно, но не позднее, чем за 1 час до начала сеанса;
- предупреждать администраторов Центра путем телефонного звонка либо через личный кабинет о невозможности присутствия в назначенное время не менее, чем за 4 часа до начала сеансов ЛФК;
- приходить на занятия строго по предварительной записи и без опозданий. В случае опоздания более, чем на 10 минут, программа сокращается. В случае опоздания более, чем на 20 минут, занятие отменяется;
- посещать зал ЛФК в специальной спортивной одежде и обуви, предназначенной для сеансов ЛФК;
- соблюдать технику безопасности и правила эксплуатации тренажёров;
- приступать к занятиям в зале ЛФК строго с разрешения инструктора. Инструктор вправе требовать от Клиента ожидания времени начала занятий в соответствии с согласованным расписанием;
- после выполнения упражнения убирать за оборудование и предметы личного пользования;
- после окончания занятия вернуть спортивный инвентарь в специально отведенные места. Клиенты Центра несут полную материальную ответственность за утерю или порчу используемого оборудования и инвентаря;
- в случае ухудшения самочувствия незамедлительно сообщить врачу Центра;

2.4. При посещении сауны Клиенты Центра обязаны:

- строго соблюдать временный режим, назначенный врачом: 5-7 минут прогрева в кабине сауны в два приема, чередуя с водной процедурой;
- использовать личные полотенца на скамейках и в кабине сауны; во избежание травматизма использовать резиновую обувь;
- в случае возникновения головокружения и/или ухудшения самочувствия незамедлительно сообщить администраторам Центра;

2.5. При посещении сауны запрещается:

- нахождение детей без присмотра родителей;
- использование электрокамина для сушки белья, полотенец и т.д.;
- использование в кабинке сауны скрабов, масел, мазей, банных веников и т.д.;

3. Правила обращения за медицинской помощью:

3.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3.2. Прием Клиентов врачами проводится согласно записи. Предварительная запись Клиента на прием к врачу осуществляется по телефону или личном обращении. Врач может прервать прием Клиентов для оказания неотложной или экстренной медицинской помощи.

4. Права Клиента

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

- соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников Центра;
- оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций Клиента;
- выбор врача, с учетом согласия врача;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах Клиента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Центром и Клиентом

5.1. В случае нарушения прав Клиента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой к руководителю Центра, вышестоящую организацию, страховую компанию и в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6. Правила предоставления информации о состоянии здоровья Клиентов

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Клиенту лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

6.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Клиенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме Клиенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Клиент разрешил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.3. Клиент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья.

6.4. Клиент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Клиента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7. Информация о платных медицинских услугах и порядке их оказания

7.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу сверх Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

7.2. Платные услуги предоставляются только при согласии Клиента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

7.3. Клиенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

7.4. При оказании Клиенту платных услуг врачом, в установленном порядке, заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги Клиенту выдаётся медицинское заключение установленной формы.

8. Ответственность

8.1. Нарушение настоящих Правил, лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.