



ООО «АКВИЛА»

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ЛЕЧЕБНО-ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЕ МЕДИЦИНСКОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ «АКВИЛА»

Главный врач 8 (4712) 32-20-00
Регистратура 8 (4712) 32-10-00

305018, г.Курск, Элеваторный пер.
aquilakursk@gmail.com



УТВЕРЖДАЮ:

М. Семисоха

Приложение 1 к Приказу № 28/02-25 от 28.02.2025 года

«О внесении дополнений в Правила (в новой редакции)

в ПРАВИЛА внутреннего распорядка для потребителей услуг в ООО «АКВИЛА» (Центр функциональной реабилитации «АКВИЛА»).

О разработке Правил записи на первичный прием
(медицинскую реабилитацию)»

ПРАВИЛА внутреннего распорядка для потребителей услуг в ООО «АКВИЛА» (Центр функциональной реабилитации «АКВИЛА»)

1. Общие положения

Предоставление медицинских услуг в ООО «АКВИЛА» (Центр Функциональной Реабилитации «АКВИЛА») осуществляется по адресу: 305018 г. Курск, Элеваторный переулок, д. 4, телефон: многоканальный +7(4712) 32-10-00, электронная почта: aquilakursk@gmail.com, beton46@mail.ru

Режим работы Центра Функциональной Реабилитации «АКВИЛА»:

пн-пт: с 8-00 до 21-00

сб: с 9-00 до 21-00

вс: выходной (для проведения амбулаторных приемов и медицинской реабилитации)

вс: с 9-00 до 21-00 (для проведения постреабилитационных и физкультурно-оздоровительных мероприятий)

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «АКВИЛА» (далее по тексту — Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента во время его нахождения в ООО «АКВИЛА», в структурном подразделении НЛПМУ Центр Функциональной реабилитации «АКВИЛА» (далее по тексту — Центр или «Центр функциональной реабилитации»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем) и центром функциональной реабилитации.

1.2. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав и обязанностей пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества.

1.3. Правила предназначены для пациентов (его представителей), сопровождающих пациента лиц, а также иных лиц, прибывающих в центр функциональной реабилитации по служебным, деловым или иным, связанным с лечебными, реабилитационными, диагностическими, профилактическими

и иными вопросами.

1.4. Текст Правил размещается на информационном стенде «Уголок потребителя», а так же на официальном сайте центра функциональной реабилитации.

1.5. С текстом Правил Пациент знакомится при заключении Договора на оказание, как платных медицинских услуг, так и при прохождении медицинской реабилитации в рамках ОМС. Факт ознакомления пациента с Правилами подтверждается путем проставления подписи пациента в Договоре на оказание платных медицинских услуг или при получении реабилитационной книжки (карты).

Во всех мероприятиях, проходящих на территории Центра функциональной реабилитации «АКВИЛА», пациент участвует на свой риск. Риск ухудшения и/или утраты здоровья при пребывании в Центре функциональной реабилитации лежит исключительно на пациенте. Пациент обязан внимательно относиться к своему здоровью и незамедлительно уведомить персонал центра обо всех случаях ухудшения самочувствия, произошедших во время пребывания в Центре.

На территории Центра ведется видео наблюдение, а так же в целях повышения сервисного обслуживания, возможна аудиозапись разговоров.

1.6. Согласно договору № 19 об оказании услуг по охране труда от 28.02.2025г. на территории ЦФР «АКВИЛА» действует пост круглосуточной охраны с 08 час 00 мин. До 08 час. 00 мин. При надлежащей экипировке и в соответствии с условиями настоящего договора об оказании услуг по охране центра.

2. Права и обязанности пациентов

2.1. При обращении за медицинской помощью и ее получения пациент **имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о порядке оказания медицинской помощи и стандартах медицинской помощи, применяемых при предоставлении платных медицинских услуг и услуг по программе ОМС;
- информацию о конкретном работнике, непосредственно оказывающем соответствующую медицинскую услугу, как на платной основе, так и по программе ОМС;
- информацию о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- обращение в установленном Центром функциональной реабилитации порядке с жалобой к должностным лицам Центра функциональной реабилитации, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к руководству Центра функциональной реабилитации, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его лечении, профилактики, реабилитации, обследовании, диагностики, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, профилактики, лечения и реабилитации, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

2.2. При обращении за медицинской помощью в Центр функциональной реабилитации пациент **обязан соблюдать следующие правила:**

- внутренний распорядок и санитарно-противоэпидемический режим. Вход в Центр функциональной реабилитации только в сменной обуви или бахилах;

- верхнюю одежду оставлять в гардеробе. Гардероб для посетителей центра работает в осеннее – зимне - весенний период в пн- пн с 8.00 до 21.00 и в сб-вс с 9-00 до 20-00;
- уличную обувь запрещается оставлять на территории центра, ее необходимо убрать в пакет и оставить в индивидуальном шкафчике для переодевания или сдать в гардероб, если пациент получает услуги, которые не предусматривают индивидуального шкафчика для переодевания.
- оставлять под ответственное хранение ценные вещи (сотовые телефоны, денежные средства, документы, ювелирные украшения и прочее) в специально отведенном для этих целей месте за плату согласно прейскуранту цен на момент оказания услуг;
- тишину, чистоту и порядок;
- требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом персоналу Центра функциональной реабилитации. При возникновении резвычайной ситуации в центре пациент обязан выполнять распоряжения медицинского персонала.
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное, вежливое и терпимое отношение к другим пациентам.
- обязан принимать пищу и напитки в строго отведенном месте (Эко-баре «Арника»). Обязан соблюдать правила поведения в эко-баре «Арника», с которыми необходимо ознакомиться на стенде помещения эко-бара.
- бережно относиться к имуществу Центра функциональной реабилитации.

2.3. При нахождении в Центре функциональной реабилитации **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- заходить, равно, как и проходить через помещения душевых в спортивной одежде и обуви, за исключением купальных костюмов;
- вести громкие разговоры, нарушать правила общественного порядка, использовать ненормативную лексику, доставлять неудобства, грубить в адрес пациентов, посетителей и сотрудников центра;
- курить во всех помещениях Центра функциональной реабилитации, а также в непосредственной близости от здания Центра функциональной реабилитации;
- распивать спиртные напитки;
- употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;
- появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- использовать служебные телефоны во время занятий не рекомендуется в личных целях;
- размещать любые рекламные материалы, проводить любые рекламные и PR-акции;
- без предварительной договоренности с администрацией ООО «АКВИЛА» проводить кино-, видео- и фотосъемку на территории Центра;
- пользоваться звуковоспроизводящей аудио-, видеотехникой разрешается только при отсутствии возражений на это других пациентов и медперсонала;
- самостоятельно включать и настраивать аппаратуру, медицинское, спортивное и иное оборудование;
- во время занятий не рекомендуется надевать различные украшения (кольца, браслеты, серьги, цепочки и прочее), так как наличие украшений может привести к получению травм;
- во время занятий не рекомендуется жевать жевательную резинку;
- проносить на территорию центра взрывчатые, взрыво- и пожароопасные, легковоспламеняющиеся вещества, наркотические и ядовитые вещества, боеприпасы и оружие, включая их части. В случае возникновения подозрений, администратор или любой работник центра, имеет право на осмотр вещей пациента в его присутствии, право ограничивать доступ, право вызывать сотрудников полиции для осмотра вещей пациента;
- совершать действия, которые могут причинить ущерб имуществу центра и пациентов, а также жизни и здоровью людей, нормальным условиям пребывания на территории Центра функциональной реабилитации «АКВИЛА»;

➤ проходить пациентам в служебные помещения. В случае необходимости проход в служебные помещения возможен только в сопровождении работника центра.

3. Права и обязанности Центра функциональной реабилитации «АКВИЛА»

3.1. Центр функциональной реабилитации «АКВИЛА» обязуется:

- Обеспечить надлежащее качество оказываемых услуг;
- Обеспечить надлежащее функционирование оборудования и инвентаря.

3.2. Центр функциональной реабилитации «АКВИЛА» имеет право:

- привлекать третьих лиц для оказания услуг;
- в случае аварийных ситуаций, произошедших не по вине Центра функциональной реабилитации «АКВИЛА» и/или обстоятельств непреодолимой силы, в одностороннем порядке ограничивать объем и порядок предоставления услуг пациентам без какой-либо компенсации.

4. Порядок обращения пациента в Центр функциональной реабилитации «АКВИЛА», госпитализации в дневной стационар, лечения, выписки больных, взаимоотношений врача и пациента в процессе оказания медицинской помощи

4.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачу осуществляется как при их непосредственном обращении, так и по телефону.

4.2. Организация записи на первичный амбулаторный прием отражена в «Правилах записи на первичный прием (медицинскую реабилитацию)», которые размещены на стенде «Уголка потребителя», официальном сайте, в отделе по работе с клиентами (отделе продаж), а также в информационной папке на стойке регистратуры (рецепции).

4.3. Перечень платных видов медицинской помощи размещен на стенде, доступном для обозрения, на официальном сайте, в отделе по работе с клиентами (отделе продаж), а также в информационной папке на стойке регистратуры (рецепции). Здесь же пациент может получить полную и достоверную информацию о стоимости платных услуг и льготах.

4.4. В Центре функциональной реабилитации «АКВИЛА» осуществляется госпитализация в дневной стационар по профилю «медицинская реабилитация» согласно «Положению об условиях оказания медицинской помощи в НЛПМУ «Центр функциональной реабилитации «АКВИЛА», установленной Территориальной программой государственных гарантий в Курской области на 2019 год.» В дневной стационар направляются пациенты в плановом порядке, в соответствии с «Положением о дневном стационаре НЛПМУ ЦФР «АКВИЛА», утвержденном приказом главного врача НЛПМУ ЦФР «АКВИЛА».

4.5. Организация поступления на госпитализацию в дневной стационар по профилю «медицинская реабилитация» отражена на официальном сайте. **Полноценную информацию о проведении медицинской реабилитации в рамках ОМС пациент может получить** в отделе по работе с клиентами (отделе продаж), а также на стойке регистратуры (рецепции).

4.6. В регистратуре (рецепции) центра при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью)
- пол
- дата рождения (число, месяц, год)
- место жительства (место пребывания)
- серия и номер паспорта

4.7. В процессе оказания медицинской помощи врач и пациент имеют равные права на уважение их человеческого достоинства и могут защищать его в соответствии с действующим

законодательством. Взаимоотношения врача и пациента должны строиться на основе взаимного доверия и взаимной ответственности. Пациент – активный участник процесса лечения.

4.8. Все медицинские вмешательства и манипуляции производятся только с информированного согласия пациента (или его законного представителя) и с оформлением соответствующих документов в медицинской карте стационарного больного и подписи пациента и врача. В особых случаях, когда тяжесть физического или психического состояния не позволяет пациенту принять осознанное решение, или в иных случаях, предусмотренных законодательством, решение о медицинском вмешательстве принимается консилиумом и ставится в известность администрации Центра.

4.9. Выписка пациента из дневного стационара Центра производится лечащим врачом по согласованию с главным врачом или его заместителем.

4.10. По заявлению пациента или его законного представителя выписка из дневного стационара пациента может быть осуществлена досрочно при возникновении противопоказаний для проведения реабилитационных мероприятий. Заявление пациента (или его законного представителя) о его досрочной выписке подшивается в медицинскую карту стационарного больного.

5. Правила внутреннего распорядка при посещении Центра функциональной реабилитации «АКВИЛА» детьми

5.1. Несовершеннолетние дети до 14 лет должны находиться на территории Центра функциональной реабилитации «АКВИЛА», а равно и перемещаться (заниматься) по (на) его территории исключительно в сопровождении родителей (законных представителей) или сотрудников центра.

5.2. Родители (законные представители), сопровождающие несовершеннолетних детей, после регистрации последних на рецепции, передают их специалисту Центра или находятся вместе с ребенком при необходимости.

С целью повышения качества проводимых реабилитационных или физкультурно-оздоровительных мероприятий запрещено находиться с ребенком, старше 2-х лет, во время проведения занятия. Присутствие на занятиях родителей детей старше 2-х лет допускается только в том случае, если ребенку требуется адаптация к занятиям или состояние здоровья ребенка требует присутствия родителя.

5.3. Родители (законные представители) обязаны объяснить несовершеннолетнему Правила посещения Центра, и именно они несут персональную ответственность за своего ребенка и за соблюдение им правил внутреннего распорядка Центра функциональной реабилитации. При посещении Центра ребенок должен уважительно относиться к другим детям и персоналу Центра.

5.4. В целях профилактики заболеваний настоятельно рекомендуется не пользоваться услугами Центра, если:

- у ребенка кашель, насморк, болит горло, повышена температура;
- у ребенка имеются признаки диареи;
- у ребенка инфекционное заболевание, сыпь;
- у ребенка имеются ранки на теле;
- в детском заведении, которое посещает ребенок, наблюдается эпидемия или зарегистрирован карантин;
- у ребенка имеются другие симптомы, позволяющие предполагать, что его состояние здоровья может негативно сказаться на состоянии других детей.

5.5. Инструктор ЛФК (АФК) вправе пригласить медсестру Центра для осмотра ребенка, при наличии сомнений в возможности пребывания ребенка в Центре из-за его болезненного состояния, при этом медсестра вправе отказать в доступе в Центр для проведения занятий ввиду установления болезненного состояния ребенка.

5.6. Родители (законные представители) должны заранее предупреждать инструкторов об особенностях поведения и здоровья ребенка, включая имеющиеся ограничения на проведение с ним физкультурно-оздоровительных занятий.

5.7. В случае осложнения в поведении ребенка, инструктор ЛФК (АФК) может связаться с родителем и попросить их прибыть за ребенком до окончания занятий.

5.8. Не разрешается приносить в Центр напитки в стеклянных бутылках, продукты питания и личные игрушки.

5.9. При посещении занятий дети должны быть чисто одеты, иметь при себе сменную обувь, удобную для занятий одежду и обувь.

5.10. При посещении бассейна родители (законные представители) несут личную ответственность за своего ребенка, если он осуществил испражнения по любым причинам в воду бассейна. Очистка или замена воды в бассейне будет производиться за счет родителя (законного представителя) по фактическим затратам, включая убытки, вызванные простоем бассейна.

5.11. Правила посещения бассейна доводятся до детей и их родителей (законных представителей) лично менеджером и администратором, а так же инструктором, перед началом занятий. Подробно с правилами посещения бассейна можно ознакомиться на стенде в зоне рецепции.

6. Сопровождение пациентов

6.1. Лица, сопровождающие взрослых пациентов, ожидают пациентов в зоне регистратуры, холлах и коридорах. Родители, сопровождающие пациентов в возрасте до 18 лет, могут присутствовать во время осмотра пациента врачом. Правила сопровождения детей см. в п. 5 настоящих правил.

6.2. Присутствие сопровождающего лица разрешено при осмотре взрослого пациента, контакт с которым затруднен вследствие его тяжелого состояния или имеющихся нарушений зрения, слуха, психики или передвижения.

6.3. Присутствие сопровождающих пациента лиц, в т.ч. родителей детей, не допускается при проведении реабилитационных мероприятий (см. в п. 5 настоящих правил). Сопровождающие лица передают пациента специалисту и ожидают его в обозначенных выше помещениях.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Центром функциональной реабилитации.

- В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к главному врачу или директору Центра функциональной реабилитации или в суд в порядке, установленном действующим законодательством.
- Замечания, предложения и отзывы о работе Центра функциональной реабилитации пациенты могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится у администратора в регистратуре Центра функциональной реабилитации. Обращение пациента обязательно будет рассмотрено администрацией в кратчайшие сроки. О результатах будет сообщено в определенном пациентом порядке.

8. Ответственность.

- За нарушение пациентом Правил внутреннего распорядка, правил санитарно-противоэпидемического режима и санитарно-гигиенических норм пациент может быть привлечен к административной или гражданской ответственности в порядке, предусмотренном действующим законодательством.
- Центр функциональной реабилитации вправе поставить вопрос о расторжении договора

оказания платных медицинских услуг, а так же услуг в рамках ОМС, если это было обусловлено нарушением пациентом Правил внутреннего распорядка. Пациент, при неадекватном поведении, агрессии, истерическом состоянии, намеренной порчи имущества, обязан незамедлительно покинуть Центр. В случае, если данная ситуация носит систематический характер администрация Центра оставляет за собой право расторжения договорных отношений в одностороннем порядке.

- В случае грубого или неоднократного нарушения Правил внутреннего распорядка пациент может быть выписан (по решению главного врача центра или его заместителей) с внесением отметки о нарушении режима в листок нетрудоспособности.
- Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием непреодолимой силы.
- Риск утраты, либо порчи имущества пациента во время пребывания в Центре функциональной реабилитации «АКВИЛА» лежит исключительно на пациенте. Найденные бесхозные вещи хранятся в Центре Функциональной реабилитации в течение 30 календарных дней. В случае, если по истечению этого срока, владелец вещей не обратился на рецепцию, центр функциональной реабилитации оставляет за собой право утилизировать вещи.
- ООО «АКВИЛА», ни при каких обстоятельствах не несет ответственности:

- за вред, причиненный здоровью пациента в результате недостоверных сведений о состоянии здоровья пациента, а также по вине пациента.

- за вред, причиненный жизни, здоровью и/или имуществу пациента действиями третьих лиц.

- за утрату или повреждение личных вещей, оставленных пациентом в раздевалках или других помещениях Центра. Центр функциональной реабилитации «АКВИЛА» несет ответственность только за переданные под ответственное хранение непосредственно сотрудникам центра.