

Правила поведения пациентов в медицинской организации

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила поведения пациентов в медицинской организации (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся за получением платных медицинских услуг в медицинский центр здоровья семьи ООО «Надежда-мед» (далее – МО), и разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 2012 г. №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

1.2. Правила регламентируют поведение пациента (его законного представителя) во время нахождения в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его законным представителем) и МО.

1.3. Правила призваны создать наиболее благоприятные условия и возможность оказания пациенту качественных медицинских услуг своевременно и в полном объеме, что является основным принципом работы МО.

1.4. Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в медицинском центре, а также иных посетителей центра.

2. Права и обязанности пациентов

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

- выбор лечащего врача;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в МО в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- возмещение вреда, причиненного здоровью пациента при оказании ему медицинской помощи в данном медицинском учреждении, в соответствии с действующими законами РФ;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ в письменной форме от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам медицинского центра, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов в соответствии с Порядком обращения граждан с жалобами и обращениями;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его

обследовании и лечении, а также защиту персональных данных пациента, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- 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;
- получение копий медицинской документации, медицинских заключений, всех консультативных, диагностических исследований, выписок из амбулаторной карты пациента на основании письменного заявления пациента или его представителя при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (нотариально заверенная доверенность, свидетельство опекуна, свидетельство усыновителя), в сроки установленные действующим законодательством, в экстренных случаях – по решению руководства медицинского центра.

2.2. При обращении за медицинской помощью в МО пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья, принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
- находясь на лечении соблюдать правила поведения пациента в МО;
- ознакомиться со всеми локальными актами, действующими в МО и размещенными на информационном стенде и на сайте МО;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт, не применять нецензурные выражения, уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине не более, чем за 12 часов до приема;
- являться на лечение в установленное и согласованное время, согласно записи и соблюдать установленное время длительности приема;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, аллергических реакциях, вредных привычках, проведенном ранее лечении;
- выполнять требования и предписания лечащего врача, соблюдать рекомендуемую лечащим врачом диету;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, информировать его об изменениях (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- при посещении медицинского центра надевать на обувь бахилы, в обязательном порядке по требованию медицинского персонала, при посещении медицинского центра оставлять верхнюю одежду и предметы не нужные для посещения врача в гардеробной зоне, в индивидуальном шкафу клиента;
- оформлять в установленном порядке согласие/отказ от медицинского вмешательства или его прекращения, согласие/отказ от проведения инвазивных манипуляций, согласие на разглашение врачебной тайны определенным лицам и иные виды согласий/отказов, установленные законодательством РФ;
- бережно относиться к имуществу учреждения и других пациентов, с надлежащей осмотрительностью пользоваться имуществом, сообщать медицинскому персоналу о всех случаях порчи имущества МО;

- находясь на территории и в помещениях МО, пациент обязан соблюдать меры пожарной безопасности для медицинских учреждений, а именно: не курить в помещениях и на территории МО; не загромождать эвакуационные проходы и выходы;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу, в сопровождении медицинского персонала покинуть опасную зону.

2.3. В помещениях МО запрещается:

- нахождение на приеме у врача в верхней одежде, без бахил (в осенне-зимний период);
- курение в здании и помещениях МО;
- распитие спиртных напитков;
- употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- проведение фото- и видеосъемки без предварительного письменного согласования с главным врачом учреждения; производить фото и/или видеосъемку и аудиозаписи разговоров с сотрудниками без предварительного предупреждения медицинского персонала. Фото и видеосъемка разрешена только в строго отведенных местах, а именно- места общего пользования. При проведении фото или видеосъемки в кадр не должны попасть лица посетителей или сотрудников медицинского центра без их предварительного согласия;
- самовольно проникать в служебные помещения МО;
- приносить в МО оружие любого назначения, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, бытовые газовые баллоны, огнестрельное оружие, колющие и легко бьющиеся предметы, лыжи и коньки без чехлов или надлежащей упаковки, а также животных и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности других пациентов и/или медицинских работников;
- проносить в здание МО крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, вещевые мешки, чемоданы, коробки и т. п.);
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.);
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах и всех подобных средствах в помещениях МО;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц, выполнять в помещениях медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях МО в иных коммерческих целях;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- громко разговаривать, шуметь, оставлять детей до 14 лет без присмотра в помещениях МО, так как администратор не несет ответственности за детей, оставленных без сопровождения взрослых;
- выносить из медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории МО объявления;
- преграждать проезд транспорта ко входам в здание МО;

2.4. Посетители медицинского центра не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей МО. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом работники МО вправе осуществлять (производить) фото- и видеосъемку, звуко- и видеозапись посетителей и использовать полученные материалы в качестве доказательства противоправных действий посетителей МО. Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители медицинского центра

считаются предупрежденными о проведении в отношении их фото- и видеосъемки, звуко- и видеозаписи.

В целях обеспечения безопасности пациентов и сотрудников в регистратуре, холлах и коридорах МО ведется видеонаблюдение. В лечебных кабинетах видеонаблюдение не ведется.

В случае несоблюдения изложенных правил поведения, персонал МО имеет право требовать у пациента покинуть помещения медицинского учреждения (в том числе при помощи охраны и правоохранительных органов).

3. Права и обязанности лечащего врача

3.1. Лечащий врач обязан:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, в соответствии с имеющимися стандартами оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями;
- предоставлять пациенту (или указанным им лицам) информацию о состоянии его здоровья, в корректной и доступной форме;
- разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- соблюдать этику и деонтологию в общении с пациентом, в том числе по отношению к своим коллегам и проведенным ими медицинским вмешательствам в отношении данного пациента.

3.2. Лечащий врач вправе:

- по согласованию с главным врачом медицинского центра может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований врача;
- по требованию пациента или его законного представителя, а также в случае наличия медицинских показаний, врач приглашает или направляет пациента на консультации к врачам-специалистам, в том числе при необходимости созывает консилиум врачей.
- сотрудники регистратуры и врачи МО имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут. В таком случае осуществляется перенос времени оказания медицинских услуг пациенту на иное удобное для него время.

4. Ответственность

4.1. В случае грубого нарушения настоящих Правил, пациенту может быть отказано в предоставлении медицинских услуг.

4.2. Грубым нарушением является:

- неоднократное несоблюдение установленных правил;
- регулярное несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- неявки на приемы, назначенные лечащим врачом;
- грубое и некорректное поведение пациента, оскорбляющее честь и достоинство врача, персонала и других посетителей МО;

4.3. В случае нарушения настоящих Правил пациент несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством, в том числе:

- в случае причинения ущерба имуществу медицинского центра пациент обязан возместить причиненный ущерб, в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством;
- в случае нарушения прав медицинских работников (в том числе нанесение вреда деловой репутации медицинского работника) пациент несет ответственность в рамках гражданского законодательства;

- в случае нарушения общественного порядка в МО, пациент несет ответственность в рамках административного законодательства;

- в случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, сотрудники МО вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

4.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований работников, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации МО, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Порядок рассмотрения жалоб и обращений

5.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию МО или к администратору, находящемуся на смене или обратиться в администрацию медицинского центра в письменном виде.

5.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в «Журнале рассмотрения обращений граждан». В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в «Журнале рассмотрения обращений граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. Письменное обращение, поступившее в администрацию МО, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию МО направляется по почтовому/электронному адресу, указанному в обращении.

5.3. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.4. Информацию о форме и способах направления обращений (жалоб) в органы государственной власти и организации, на которые может быть направлено обращение (жалоба) представлены на информационном стенде и на официальном сайте МО.