

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ЗВЕЗДА»
(ООО «Звезда»)**

ПРИКАЗ

«11» января 2021 г.

№ 27

г. Чита

Об утверждении Правил поведения пациентов в медицинской организации

В соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила поведения пациентов в медицинской организации ООО «Звезда» (приложение).
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Н.С.Болдырева



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

1. ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ

- 1.1. медицинская деятельность – профессиональная деятельность по оказанию медицинской помощи, проведению медицинских экспертиз, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований, санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий;
- 1.2. медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и/или восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;
- 1.3. медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;
- 1.4. пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;
- 1.5. медицинский работник – физическое лицо, которое имеет медицинское образование, работает в медицинской организации и в должностные обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности;
- 1.6. лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящие Правила поведения пациентов в медицинской организации ООО «Звезда» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также иными нормативно-правовыми актами.

- 2.2. Настоящие Правила регламентируют поведение пациентов и сопровождающих их лиц в медицинской организации ООО «Звезда» (далее – клиника) при получении медицинских услуг, в том числе с целью обеспечения безопасности как граждан при посещении ими клиники, так и медицинских работников клиники.
- 2.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным как для граждан при посещении ими клиники, так и для медицинских работников клиники.
- 2.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах клиники, а также на сайте клиники в сети Интернет medlux75.ru.
- 2.5. Пациент при первичном посещении клиники для возможности получения медицинских услуг подписывает договор на оказание платных медицинских услуг и иные необходимые документы. При первичном оформлении пациент (законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность и иные документы по требованию персонала клиники, необходимые для внесения полных сведений о пациенте в медицинскую документацию.
- 2.6. При каждом посещении клиники пациент пользуется правами и должен соблюдать обязанности, установленные настоящими правилами.
- 2.7. В клинике ведется видеонаблюдение как в целях контроля за качественным оказанием медицинских услуг, так и в целях антитеррористической защищенности.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. Пациент имеет право на:

- 3.1.1. выбор лечащего врача;
- 3.1.2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3.1.3. получение консультаций врачей-специалистов клиники;
- 3.1.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 3.1.5. 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;
- 3.1.6. выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.1.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также защиту персональных данных пациента;
- 3.1.8. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 3.1.9. допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

- 3.1.10. предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
 - 3.1.11. отказ от медицинского вмешательства с заполнением соответствующего отказа;
 - 3.1.12. ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
 - 3.1.13. получение копий и выписок из медицинских документов согласно установленному порядку;
 - 3.1.14. получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
 - 3.1.15. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации лечащего врача и других медицинских работников, участвующих в оказании ему медицинской помощи.
- 3.2. Пациент обязан:**
- 3.2.1. заботиться о сохранении своего здоровья, принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
 - 3.2.2. находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
 - 3.2.3. находясь на лечении, соблюдать правила поведения пациента в клинике;
 - 3.2.4. ознакомиться со нормативными локальными актами, действующими в клинике и размещенными на информационном стенде и/или на сайте клиники;
 - 3.2.5. проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, не применять нецензурные выражения;
 - 3.2.6. своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине за 6 часов до приема;
 - 3.2.7. приходить на лечение в установленное и согласованное время согласно записи и соблюдать установленное время длительности приема;
 - 3.2.8. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
 - 3.2.9. информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
 - 3.2.10. подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство либо отказ от вмешательств;
 - 3.2.11. ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
 - 3.2.12. своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
 - 3.2.13. немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
 - 3.2.14. при посещении клиники в обязательном порядке надевать на обувь бахилы по требованию медицинского персонала;

3.2.15. при посещении клиники оставлять верхнюю одежду и предметы, не нужные для посещения врача, в гардеробной зоне, в индивидуальном шкафу клиента;

3.2.16. бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники.

3.3. Пациенту запрещено:

3.3.1. проносить в здание клиники оружие любого назначения, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности других пациентов и/или медицинских работников;

3.3.2. проносить в здания клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, вещевые мешки, чемоданы, коробки и т. п.);

3.3.3. проходить и находиться в служебных помещениях клиники;

3.3.4. находиться в клинике в состоянии алкогольного, наркотического, или иного опьянения;

3.3.5. курить на территории клиники: как в здании, так и на прилегающей к клинике территории;

3.3.6. громко разговаривать, шуметь, оставлять малолетних детей без присмотра;

3.3.7. выносить из клиники документы, полученные для ознакомления;

3.3.8. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

3.3.9. размещать в помещениях и на территории клиники объявления;

3.3.10. производить фото и/или видеосъемку без предварительного предупреждения медицинского персонала;

3.3.11. проходить в здание и помещения клиники в случае несоответствия внешнего вида санитарно-гигиеническим требованиям;

3.3.12. вмешиваться в действия лечащего врача, давать советы по поводу назначения лечения и осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи и недостижения положительного результата от ее оказания.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

4.1. Лечащий врач обязан:

4.1.1. организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента в соответствии с имеющимися стандартами оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями;

4.1.2. предоставлять пациенту (или указанным им лицам) информацию о состоянии его здоровья, в корректной и доступной форме;

4.1.3. по требованию пациента или его законного представителя приглашать для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывать консилиум врачей;

- 4.1.4. 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;
- 4.1.5. при необходимости направлять пациента на консультации к иным врачам-специалистам, в том числе в иные клиники;
- 4.1.6. 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.

4.2. Лечащий врач вправе:

- 4.2.1. Лежащий врач по согласованию с главным врачом клиники 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;
- 4.2.2. Лежащий врач, в случае опоздания пациента более, чем на 10 минут от начального времени приема, может отказаться от приема пациента, если это повлияет на качество оказанной медицинской услуги, а также на остальное расписание врача и повлечет за собой нарушение прав иных пациентов в связи с изменением времени их приема.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

- 5.1. В случае грубого нарушения настоящих Правил пациенту может быть отказано в предоставлении медицинских услуг. Грубым нарушением является:
 - 5.1.1. неоднократное несоблюдение установленных правил;
 - 5.1.2. регулярное несоблюдение требований и рекомендаций врача;
 - 5.1.3. неявки на приемы, назначенные лечащим врачом;
 - 5.1.4. грубое и некорректное поведение пациента, оскорбляющее честь и достоинство врача.
- 5.2. В случае нарушения настоящих Правил пациент несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством, в том числе:
 - 5.2.1. в случае причинения ущерба имуществу клиники пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством;
 - 5.2.2. в случае нарушения прав медицинских работников (в том числе нанесение вреда деловой репутации медицинского работника) пациент несет ответственность в рамках гражданского законодательства;
 - 5.2.3. в случае нарушения общественного порядка в клинике пациент несет ответственность в рамках административного законодательства.