

Утверждаю

Главный врач ООО «Консилиум»

Логачев С.В.

Дата введения 09.01.2025 г.



Правила поведения пациентов в медицинской организации

1. Общие положения

1.1. Правила поведения пациентов в медицинской организации (далее Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Порядком предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг пациентам, установленным Правительством Российской Федерации, Уставом медицинской организации, иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Настоящие Правила содержат права и обязанности пациента, определяют нормы поведения пациентов в медицинской организации при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации, а также работников медицинской организации.

1.3. Соблюдение пациентами настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах медицинской организации.

- 1.3.1. При первом посещении Вам необходимо предъявить паспорт (при его отсутствии – другой документ, удостоверяющий личность), свидетельство о рождении ребенка (при посещении детей до 14 лет), СНИЛС. Это необходимо для заключения договорных отношений в соответствии с требованиями Российского законодательства, а также подтверждения правомерности этих отношений. При посещении детей до 18 лет, обязательно присутствие законного представителя.
- 1.3.2. При первичном обращении Вам необходимо прийти в клинику за 15 минут до начала приёма врача. В течение этого времени у Вас будет возможность познакомиться с условиями Договора и другими документами клиники.
- 1.3.3. При первичном обращении Вы знакомитесь с другими документами клиники: «Положение о гарантийных обязательствах», «Положение об оплате медицинских услуг», «Правила поведения пациентов в клинике», «Положение о скидках на медицинские услуги». На стойке администратора или в кабинете врача мы просим Вас заполнить Анкету пациента, которая позволит предложить оптимальные для Вас варианты лечения.
- 1.3.4. Вам необходимо приходить на приём к врачу за 10 минут до времени, указанного в талоне назначения. Этот промежуток времени необходим для того, чтобы закончить работу с предыдущим пациентом и подготовить кабинет индивидуально к Вашему приёму. Своевременное начало приёма позволит врачу провести

медицинское обследование качественно, в заранее запланированный промежуток времени. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний (не более одного сопровождающегося).

1.3.5. Помните: медицинские технологии имеют регламентированное время их выполнения в соответствии с требованиями медицинских стандартов и протоколов лечения. Ваш несвоевременный приход на приём является нарушением договорных отношений и поводом для врача перенести лечебное мероприятие на новый срок при Вашем опоздании на приём. Это произойдет, если Ваше опоздание не позволит провести качественное лечение (обследование) в оставшееся забронированное время приёма. Будьте пунктуальны в выполнении обязательств по договорным отношениям.

1.3.6. Также в соответствии с требованиями статьи 20 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является **информированное добровольное согласие пациента**. Информированное добровольное согласие на обследование Вам необходимо подписать перед началом осмотра врача.

1.3.7. В соответствии с требованиями статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Вы обязаны заботиться о сохранении своего здоровья, соблюдать режим лечения, рекомендованный врачом.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- 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 пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;

- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и настоящие Правила;
- проявлять уважительное отношение в общении с медицинскими работниками и пациентами;
- **приезжать на первичный прием за 15 минут до начала визита**, что позволит комфортнее адаптироваться к визиту и оформить все необходимые документы;
- **своевременно являться на прием к врачу**, для проведения необходимых лечебно-диагностических мероприятий и **предупреждать о невозможности явки по уважительной причине:**
 - при опоздании более, чем на 15 минут, визит будет отменен, т.к. доктор не успеет качественно провести лечение;
 - при опоздании на визит к ортодонту более, чем на 5 минут, прием будет отменен, т.к. доктор не успеет качественно провести манипуляцию;
- сообщать об отмене визита за 12 часов до приема; При неявке пациента на прием более трех раз без предупреждения за 12 часов, дальнейшая запись возможна в день обращения при наличии свободного времени;
- подтвердить визит по ссылке, отправленный накануне приема (за день до визита в клинику), ответить на звонок администратора, или перезвонить в клинику для подтверждения визита до 17:00. Если подтверждение о явке не получено, визит отменяется с правом передачи времени другому пациенту;
- 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;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и обследования и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе обследования и лечения;
- посещать подразделения медицинской организации в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;
- в медицинской организации выполнять требования персонала по соблюдению противоэпидемического режима;
- бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту, порядок и тишину в медицинской организации.

3. Пациентам в медицинской организации запрещается

3.1. Проносить в здания и служебные помещения медицинской организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) представляет или может представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.2. Проносить в здания и служебные помещения медицинской организации крупногабаритные предметы (в т.ч. чемоданы, корзины, мешки и т.п.), загораживающие проходы и создающие помехи для передвижения персонала и других пациентов;

3.3. Приходить в клинику с животными;

3.4. Находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения персонала медицинской организации;

3.5. Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях медицинской организации, не предназначенных для потребления пищи;

3.6. Курить в помещениях и на территории медицинской организации;

3.7 Громко разговаривать, шуметь;

3.8. Оставлять малолетних детей без присмотра;

3.9. Выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления;

3.10. Изымать какие-либо документы из медицинской документации, со стендов и из папок информационных стендов;

3.11. Размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления, иную информацию;

3.12. Производить фото/видеосъемку без предварительного разрешения администрации медицинской организации;

3.13. Находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде, грязной обуви;

3.14. Препятствовать проезду санитарного транспорта к зданию(ям) медицинской организации;

3.15. Проходить в здание и помещения медицинской организации в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;

3.16. Проносить в медицинскую организацию скоропортящиеся продукты;

4. Полномочия лечащего врача

4.1. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию пациента или его законного представителя приглашает для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывает консилиум врачей.

4.2. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

4.3. Лечащий врач устанавливает диагноз, который является основанным на всестороннем обследовании пациента и составленным с использованием медицинских терминов медицинским заключением о заболевании (состоянии) пациента. Диагноз, как правило, включает в себя сведения об основном заболевании или о состоянии, сопутствующих заболеваниях или состояниях, а также об осложнениях, вызванных основным заболеванием и сопутствующим заболеванием.

4.4. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом (руководителем) медицинской организации (подразделения медицинской организации) может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, а также уведомить в письменной форме об отказе от проведения искусственного прерывания беременности, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента,

должностное лицо (руководитель) медицинской организации (подразделения медицинской организации) должно организовать замену лечащего врача.

4.5. Лечащий врач после трех неявок пациента имеет право написать заявление на имя руководителя с отказом лечить и наблюдать данного пациента ввиду невозможности установления терапевтического/хирургического/ортопедического сотрудничества (ст.70 ФЗ №323)

5. Ответственность

5.1. В случае нарушения настоящих Правил пациентом или его законным представителем, клиника оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказании услуг, а если заключен в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст.782ГКРФ, ст.11 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

5.2. В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

5.3. В случае причинения ущерба имуществу медицинской организации пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.