

Утверждаю

Главный врач ООО «Виртуоз»

Логачев С.В.

Дата введения 09.01.2025 года



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 приема 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 прием 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 приему. Своевременное начало приема 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.), загромождающие 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.