

ПРАВИЛА поведения пациентов и посетителей медицинской организации ООО «КЛИНИКА НОРМА»

02 сентября 2019 г.

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», определяют нормы поведения пациентов, законных представителей несовершеннолетних пациентов, сопровождающих пациентов лиц (далее — посетители) медицинской организации при получении медицинских услуг в целях создания благоприятных условий для проведения квалифицированного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения мер противопожарной безопасности, санитарно-эпидемиологических правил, врачебной тайны, защиты персональных данных пациентов, обеспечение личной безопасности медицинских работников, пациентов и посетителей.

2. Настоящие Правила размещаются для ознакомления на информационных стендах медицинской организации и на официальном сайте медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов (законных представителей несовершеннолетних пациентов) и посетителей медицинской организации.

Несоблюдение пациентом (законным представителем несовершеннолетнего пациента) настоящих Правил может повлечь отказ в предоставлении медицинских услуг, если такой отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

4. Медицинские услуги предоставляются при непосредственном обращении пациента (законного представителя несовершеннолетнего пациента) в регистратуру медицинской организации, а также по предварительной записи в регистратуре по телефону по графику работы медицинской организации и в врачей-специалистов.

5. Медицинские услуги предоставляются при наличии заключенного с пациентом (законным представителем пациента) письменного договора об оказании платных медицинских услуг и согласия пациента (законного представителя пациента) на обработку персональных данных медицинской организацией.

6. При обращении за медицинской помощью пациент (законный представитель несовершеннолетнего пациента) имеет право на получение информации:

- режиме и графике работы медицинской организации;

- правилах внутреннего распорядка для потребителей услуг (правилах поведения пациентов и посетителей);
- график приема граждан руководителем медицинской организации и иными уполномоченными лицами;
- об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- о видах оказываемой медицинской помощи и перечне оказываемых платных медицинских услуг;
- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;
- о правилах предоставления платных медицинских услуг;
- о ценах (тарифах) на медицинские услуги;
- о медицинских работниках медицинской организации, графике работы и часах приема медицинского работника.

7. В регистратуре при первичном обращении на пациента (законного представителя пациента) заводится медицинская карта, в которую вносятся сведения о пациенте и предоставленных медицинских услугах.

В целях формирования и ведения медицинской документации пациент (законный представитель пациента), обращаясь в регистратуру, обязан:

- предъявить документ удостоверяющий личность;
- предоставить необходимые для предоставления медицинских услуг и ведения персонифицированного учета пациентов сведения, в том числе:
 - фамилия, имя, отчество;
 - пол;
 - дата рождения;
 - место рождения;
 - гражданство;
 - данные документа, удостоверяющие личность;
 - место жительства;
 - место регистрации;
 - дата регистрации;
 - контактный телефон, для оповещения в необходимых случаях пациента (законного представителя пациента) об отмене назначенного приема врача, изменении даты или времени приема, назначенных лечебных процедур.

Медицинская организация не несет ответственности за возможные неблагоприятные последствия, связанные с предоставлением пациентом (законным представителем пациента) недостоверных сведений при внесении их в медицинскую документацию.

8. Обязательным условием предоставления медицинских услуг является получение от пациента (законного представителя пациента) в письменной форме информированного добровольного согласия на проведение медицинского вмешательства, которое хранится в медицинской документации. При отсутствии информированного добровольного согласия пациент (законный представитель пациента) подписывает отказ от проведения (продолжения) медицинского вмешательства, что влечет за собой прекращение оказания медицинской помощи либо предоставления отдельных медицинских услуг.

9. Медицинская карта пациенту (законному представителю пациента) не выдается, а передается в кабинет врача медицинским регистратором. Направления на диагностические исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

10. Прием пациентов врачом, проведение диагностических исследований и медицинских процедур осуществляется в соответствии с предоставленным пациенту (законному представителю пациента) направлением с соблюдением очередности. Пациент (законный представитель пациента) в случае опоздания более чем на 10 минут относительно назначенного времени приема может быть принят врачом только при наличии свободных мест в расписании. Для изменения времени приема пациент (законный представитель пациента) должен обратиться в регистратуру.

11. Пациент (законный представитель пациента) ожидают приема врачом, проведения диагностических исследований и медицинских процедур в специально отведенных местах в помещении медицинской организации. Пациент (законный представитель пациента), посетитель обязан соблюдать очередность и пропускать лиц, нуждающихся в оказании неотложной медицинской помощи, а также медицинских работников.

12. Пациент (законный представитель пациента) записанный на прием, диагностическое исследование и медицинские процедуры вне графика, ожидает персонального приглашения в кабинет.

13. Нахождение посетителей, сопровождающих пациента (законного представителя пациента) в кабинете врачебного приема допускается только с разрешения лечащего врача.

14. Пациент (законный представитель пациента) может получить результаты исследований и другие документы в регистратуре при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность.

15. Пациенту (уполномоченному представителю пациента) на основании письменного заявления при предъявлении документов, удостоверяющих личность и подтверждающих полномочия представителя пациента, в том числе законного, выдаются дубликаты, копии справок, медицинских заключений. Основание, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента.

16. При оказании медицинской помощи пациент имеет право:

- на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;
- на получение консультаций врачей-специалистов;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии 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;
- на получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- на допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- на допуск к нему священнослужителя;

- на предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- на отказ от медицинского вмешательства;
- на непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов.

17. При обращении в медицинскую организацию пациент (законный представитель пациента) обязан:

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным, не предпринимать действий, нарушить общественный порядок, права других пациентов и работников медицинской организации;
- соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- соблюдать правила поведения пациентов и посетителей в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом (режим лечения), в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
- информировать сотрудников регистратуры заблаговременно о невозможности явиться на прием в указанное время;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы, использовать в помещениях медицинской организации сменную обувь или бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе (в случае утери номерка из гардероба дожидаться окончания работы гардероба для определения собственника сданного в гардероб имущества);
- отключать имеющийся сотовый (мобильный) телефон при нахождении в помещениях, в которых осуществляется прием пациентов врачом и проводятся лечебные процедуры;
- соблюдать правила запрета курения на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания медицинских, реабилитационных и санаторно-курортных услуг;
- не причинять вред имуществу медицинской организации, других пациентов и посетителей,

- выполнять законные требования работников медицинской и лиц, обеспечивающим охрану общественного порядка и общественную безопасность в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории;
- при получении информации об эвакуации из помещений медицинской организации действовать согласно инструкциям (указаниям) медицинских работников и лиц, обеспечивающих общественный порядок и общественную безопасность в соответствии с правилами пожарной безопасности и утвержденному плану эвакуации, сохраняя спокойствие и не создавая паники;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору, персоналу медицинской организации.

18. Пациент (законный представитель пациента) обязан добросовестно выполнять рекомендованные методы подготовки к медицинскому обследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки медицинский работник вправе отказать в проведении обследования, если имеется вероятность получения неточного результата назначенного обследования.

19. Пациентам (законным представителям пациентов) и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение мер противопожарной безопасности, обеспечения личной безопасности медицинской организации, пациентов и посетителей, защиты персональных данных, врачебной и иной охраняемой законом тайны, запрещается:

- проносить на территорию медицинской организации, в помещения медицинской организации огнестрельное, травматическое, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить в помещения медицинской организации крупногабаритные предметы (в т.ч. сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- входить в служебные помещения медицинской организации, не предназначенные для нахождения пациентов и посетителей;
- принимать пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях медицинской организации, не предназначенных для потребления пищи;
- курить у входа в помещение медицинской организации, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях;
- распивать алкогольные (спиртные) напитки, употреблять наркотические и токсические средства в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории;
- играть в азартные игры в помещениях медицинской организации и на прилегающей территории;

- оставлять на полу, стенах, элементах интерьера фойе, вестибюлей, коридоров, туалетных комнат, на стульях и диванах для пациентов и посетителей бумагу, салфетки, обертки, упаковки, жевательную резинку и прочий мусор;
- при посещении туалетной комнаты бросать в раковины и унитазы вату, бумагу, салфетки, обертки, упаковки, жевательную резинку;
- громко разговаривать в фойе, вестибюлях, коридорах, туалетных комнатах, в том числе по телефону;
- бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверями, совершать действия агрессивного характера в отношении работников медицинской организации, пациентов и посетителей;
- ставить детей в грязной обуви на скамейки, лавочки и диваны, элементы интерьера помещений;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- самовольно забирать медицинскую карту из медицинской организации;
- размещать в помещениях и на территории какие-либо объявления, справочную информацию без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях;
- пользоваться сотовым телефоном в помещениях, в которых осуществляется прием пациентов врачом и проводятся лечебные процедуры;
- находиться в помещениях, медицинских кабинетах в верхней одежде, рабочей (специальной) одежде, в загрязненной обуви и одежде, не отвечающих санитарно-гигиеническим требованиям;
- пользоваться служебным телефоном без разрешения представителя администрации медицинской организации;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию медицинской организации и проход пациентов (посетителей) в помещение медицинской организации;
- находится в помещении медицинской организации и на прилегающей территории, посещать кабинеты врачей, лечебные процедуры в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.

20. Запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований, лечебных процедур или консультации врача.

21. Курение запрещено во всех помещениях медицинской организации и на прилегающей территории.

22. Медицинская организация вправе применять меры контроля соблюдения настоящих Правил и пресечения их нарушений пациентами и посетителями:

- осуществление видеонаблюдения за общедоступными помещениями медицинской организации и прилегающей территории;
- вынесение медицинским работником устного предупреждения о нарушении Правил поведения пациентов и посетителей;
- отказ в предоставлении медицинских услуг пациенту (законному представителю пациента), находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- прекращение медицинского вмешательства и оказания медицинских услуг в случае продолжающегося со стороны пациента (законного представителя пациента) нарушения нарушения Правил поведения пациентов и посетителей после вынесенного устного предупреждения;
- запрет на пребывание пациента (законного представителя пациента) и посетителя в помещениях медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также если нарушаются санитарно-гигиенические требования к посещению медицинской организации, либо пациент (законный представитель пациента), посетитель нарушают настоящие Правила после вынесенного устного предупреждения;
- привлечение сотрудников охраны для пресечения нарушений Правил поведения пациентов и посетителей;
- привлечение сотрудников полиции для пресечения нарушений пациентами и посетителями общественного порядка, при совершении агрессивных действий, угрожающих жизни и здоровью медицинских работников, пациентов и посетителей, имуществу медицинской организации, при невыполнении запрета на пребывание в помещении медицинской организации в случаях, предусмотренных настоящими Правилами.