

Правила поведения пациентов в ООО «Центр-Доктор»

Уважаемые пациенты!

С целью повышения качества оказания медицинских услуг в ООО «Центр-Доктор» обращаем Ваше внимание на необходимость соблюдения следующих Правил поведения пациентов в ООО «Центр-Доктор»:



Утверждаю:
Генеральный директор
ООО «Центр-Доктор»
Д. В. Рожнов
«01» сентября 2023г.

Приложение № 2
к приказу 1/01/09
от «01» сентября 2023 г.

Правила поведения пациентов в ООО «Центр-Доктор»

Настоящие Правила поведения пациентов (далее Правила) в ООО «Центр-Доктор» разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", иными нормативными правовыми актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Центр-Доктор» (далее — Центр) при получении медицинских услуг, с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Центра, а также работников Центра. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Центра, на официальном сайте Центра в сети «Интернет» и на страницах Центра в социальных сетях в сети Интернет.

1. Общие положения Правил

1.1. ООО «Центр-Доктор» оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № Л041-00110-39/00571406 от 05 августа 2014 г., выданной Министерством здравоохранения Калининградской области.

1.2. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

- **Медицинская услуга** - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.

- **Медицинская помощь** - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.
- **Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими**, - услуги гражданам и организациям, выполняемые Центром в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.
- **Пациент** - лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а так же пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.
- **Посетителем Центра** признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Центра, для которого Центр не является местом работы.
- **Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет** могут находиться в помещениях Центра только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).
- **Лечащий врач** - это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Центре.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- 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;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя;
- 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, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- посещать Центр в соответствии с установленным графиком его работы;
- при посещении Центра надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- являться на прием врача, лечебно-диагностические процедуры за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);
- предупреждать о невозможности явки прием врача, лечебно-диагностические процедуры по уважительной причине;
- соблюдать установленный порядок деятельности Центра, нормы поведения в общественных местах;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Центре;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Центра;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Центра;
- 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;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Центра.

2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Центра, пациентов и посетителей, запрещается:

- проносить в Центр огнестрельное, 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Центра без разрешения администрации Центра;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Центра;
- играть в азартные игры в Центре;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Центра;
- запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, диване или на кушетке с отсутствующими бортиками — это может привести к падению и тяжелой травме;
- выносить из помещений Центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Центра объявления без разрешения администрации Центра;
- производить фото-, видеосъемку на территории Центра и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Центра;
- выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Центра в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд транспорта ко входам в Центр.
- запрещается доступ в помещения Центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

- бросать на пол, класть на столы, кушетки, пеленальные столики и пр. грязные подгузники, и средства личной гигиены и другие использованные средства по уходу за ребенком, которые должны незамедлительно помещаться в специальный бак, находящийся в туалете для посетителей.

3. Взаимодействие Пациента и Лечащего врача:

- Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации. Рекомендации других консультантов реализуются пациентом только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- лечащий врач (по согласованию с главным врачом 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.
- сотрудники регистратуры и врачи Центра имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время.
- телефонные переговоры пациента с лечащим врачом (консультантом) организуются сотрудником регистратуры Центра только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

3.1. Первичный и повторный приемы врача-специалиста

- под **первичным приемом** в рамках настоящих Правил понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту в рамках договора между пациентом и Центром;
- под **повторным приемом** в рамках настоящих Правил понимается повторное обращение к конкретному врачу-специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения;
- если с момента первичного обращения к специалисту прошло более одного месяца, следующий прием того же специалиста считается **первичным**;
- обращение пациента к тому же врачу - специалисту, имевшее место в течение месяца в других ЛПУ города или личном общении, не является основанием для оформления первичного обращения к данному специалисту в ООО «Центр-Доктор» как повторного.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

4.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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

