

УТВЕРЖДЕНО
ООО «Центр диагностики Ногинск»
Генеральный директор
Весновская Е.В.



«01» марта 2023 года

Правила поведения пациентов в ООО «Центр диагностики Ногинск»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила поведения пациентов в медицинской организации (далее – «Правила») являются организационно-правовым документом для лиц, обратившихся за получением платных медицинских услуг в ООО «Центр диагностики Ногинск» (далее – Медицинский центр), и разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

1.2. Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Медицинском центре, 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 Медицинского центра, а также работников Медицинского центра.

1.3. Пациент при первичном посещении Медицинского центра для возможности получения медицинских услуг подписывает договор на оказание платных медицинских услуг и иные необходимые документы. При первичном оформлении пациента, пациент (законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность и иные документы по требованию персонала Медицинского центра, необходимые для внесения полных сведений о пациенте в медицинскую документацию.

При каждом посещении Медицинского центра пациент пользуется правами и должен соблюдать обязанности, установленные настоящими правилами.

1.4. В Медицинском центре, как в целях контроля за качественным оказанием медицинских услуг, так и в целях антитеррористической защищенности ведется видеонаблюдение. В лечебных кабинетах видеонаблюдение не ведется.

1.5. Соблюдение настоящих Правил является обязательным как для граждан при посещении ими Медицинского центра, так и для медицинских работников Медицинского центра.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления у администратора, в холле и на официальном сайте Клиники в сети Интернет.

1.6. В рамках настоящих Правил используются следующие понятия:

1.6.1. первичный приём - первичное обращение к конкретному врачу-специалисту в рамках договора между пациентом и Медицинским центром и последующие обращения к этому врачу более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения;

1.6.2. повторный приём - повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения;

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- 2.1.1. выбор лечащего врача;
 - 2.1.2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - 2.1.3. получение консультаций врачей-специалистов Медицинского центра;
 - 2.1.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - 2.1.5. 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;
 - 2.1.6. выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - 2.1.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также защиту персональных данных пациента;
 - 2.1.8. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - 2.1.9. допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
 - 2.1.10. предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
 - 2.1.11. отказ от медицинского вмешательства с заполнением соответствующего отказа;
 - 2.1.12. ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
 - 2.1.13. получение копий и выписок из медицинских документов, согласно установленного порядка;
 - 2.1.14. получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
 - 2.1.15. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации лечащего врача и других медицинских работников, участвующих в оказании ему медицинской помощи.
- 2.2. Пациент обязан:
 - 2.2.1. заботиться о сохранении своего здоровья, принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
 - 2.2.2. находясь на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
 - 2.2.3. ознакомиться со всеми локальными актами, действующими в Медицинском центре и размещенными на информационном стенде и/или на сайте Медицинского центра;
 - 2.2.4. проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, не применять нецензурные выражения;
 - 2.2.5. своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине за 12 часов до приема;
 - 2.2.6. являться на лечение в установленное и согласованное время, согласно записи и соблюдать установленное время длительности приема;
 - 2.2.7. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
 - 2.2.8. информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
 - 2.2.9. подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от вмешательств;
 - 2.2.10. ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
 - 2.2.11. своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

2.2.12. немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

2.2.13. при посещении Медицинского центра надевать на обувь бахилы, в обязательном порядке по требованию медицинского персонала;

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

2.2.15. бережно относиться к имуществу Медицинского центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Медицинского центра.

2.3. Пациентам и иным посетителям запрещено:

2.3.1. проносить в здание Медицинского центра 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;

2.3.2. проносить в здание Медицинского центра крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, вещевые мешки, чемоданы, коробки и т. п.);

2.3.3. проходить и находиться в служебных помещениях Медицинского центра, без разрешения администрации Медицинского центра;

2.3.4. находиться в Медицинском центре в состоянии алкогольного, наркотического, или иного опьянения;

2.3.5. курить на территории Медицинского центра, как в здании, так и на прилегающей к Медицинскому центру территории;

2.3.6. употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;

2.3.7. громко разговаривать, шуметь, оставлять детей до 14 лет без присмотра в помещениях Медицинского центра, так как администратор не несет ответственности за детей, оставленных без сопровождения взрослых;

2.3.8. выносить из Медицинского центра документы, полученные для ознакомления;

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

2.3.10. размещать в помещениях и на территории Медицинского центра объявления;

2.3.11. производить фото и/или видеосъемку и аудиозаписи разговоров с сотрудниками без предварительного предупреждения медицинского персонала. Фото и видеосъемка разрешена только в строго отведенных местах, а именно- места общего пользования. При проведении фото или видеосъемки в кадр не должны попасть лица посетителей или сотрудников Медицинского центра без их предварительного согласия;

2.3.12. выполнять в помещениях Медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Медицинского центра в иных коммерческих целях;

2.3.13. проходить в здание и помещения Медицинского центра в случае несоответствия внешнего вида санитарно-гигиеническим требованиям, в том числе находиться в помещениях Медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви;

2.3.14. преграждать проезд транспорта ко входам в Медицинский центр;

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

3. Права и обязанности лечащего врача

3.1. Лечащий врач обязан:

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

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

Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю.

В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только на основаниях, предусмотренных законодательными актами (ст.13 ФЗ РФ от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ).

3.1.3. 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;

3.1.4. 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.

3.2. Лечащий врач вправе:

3.2.1. Лечащий врач по согласованию с генеральным директором Медицинского 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 врача;

3.2.2. Лечащий 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, что повлечет за собой нарушение прав иных пациентов, в связи с изменением времени их приема.

4. Взаимодействие пациента и лечащего врача

4.1. По требованию пациента или его законного представителя, а также в случае наличия медицинских показаний, врач приглашает или направляет пациента на консультации к врачам-специалистам, в том числе при необходимости созывает консилиум врачей. Рекомендации иных медицинских специалистов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

4.2. Администраторы и врачи Медицинского центра имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 10 минут. В таком случае осуществляется перенос времени оказания медицинских услуг пациенту на иное удобное для него время.

4.3. Консультативные переговоры пациента с лечащим врачом по телефону организуются администраторами Медицинского центра только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

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.

5.3. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил Медицинского центра, сотрудники Медицинского центра вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

5.4. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ.

При этом Медицинский центр (его работники) вправе осуществлять (производить) фото- и видеосъемку, звуко- и видеозапись посетителей Медицинского центра и использовать полученные материалы в качестве доказательства противоправных действий посетителей медицинского центра.

Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители Медицинского центра считаются предупрежденными о проведении в отношении их фото- и видеосъемки, звуко- и видеозаписи.