

УТВЕРЖДАЮ

И.о. генерального директора
ООО «Медицинский центр Диамед»

Е.В. Грекова

01.09.2023



Правила поведения пациентов в клинике ООО «Медицинский центр Диамед»

Общие положения

1. Настоящие Правила поведения пациентов в клинике ООО «Медицинский центр Диамед» (далее - Правила) 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», постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а также иными нормативно-правовыми актами.

2. Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в клинике ООО «Медицинский центр Диамед» (далее - Клиника), 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 Клиники, а также работников Клиники.

3. Пациент при первичном посещении клиники 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 клиники, необходимые для внесения полных сведений о пациенте в медицинскую документацию. При каждом посещении клиники пациент пользуется правами и должен соблюдать обязанности, установленные настоящими правилами.

4. В клинике, как в целях контроля за качественным оказанием медицинских услуг, так и в целях антитеррористической защищенности ведется видеонаблюдение.

5. Соблюдение настоящих Правил является обязательным как для граждан при посещении ими клиники, так и для медицинских работников клиники. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления у администратора, в холле и на официальном сайте Клиники в сети Интернет.

6. В рамках настоящих Правил используются следующие понятия:

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

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

Права и обязанности пациента

7. Пациент имеет право на:

1. выбор лечащего врача;
2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
3. получение консультаций врачей-специалистов клиники;
4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
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;
6. выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также защиту персональных данных пациента;
8. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
9. допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
10. предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
11. отказ от медицинского вмешательства с заполнением соответствующего отказа;
12. ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
13. получение копий и выписок из медицинских документов, согласно установленного порядка;
14. получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
15. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации лечащего врача и других медицинских работников, участвующих в оказании ему медицинской помощи.

8. Пациент обязан:

1. заботиться о сохранении своего здоровья, принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
2. находясь на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
3. находясь на лечении соблюдать правила поведения пациента в клинике;
4. ознакомиться со всеми локальными актами, действующими в клинике и размещенными на информационном стенде и/или на сайте клиники;
5. проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, не применять нецензурные выражения;
6. своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине за 12 часов до приема;
7. являться на лечение в установленное и согласованное время, согласно записи и соблюдать установленное время длительности приема;
8. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
9. информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут оказаться на качестве услуг;
10. подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от вмешательств;
11. ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
12. своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
13. немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
14. при посещении клиники надевать на обувь бахилы, в обязательном порядке по требованию медицинского персонала;
15. при посещении клиники оставлять верхнюю одежду и предметы не нужные для посещения врача в гардеробной зоне, в индивидуальном шкафу клиента;
16. бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники.

9. Пациентам и иным посетителям запрещено:

1. проносить в здание клиники 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. проносить в здания клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, вещевые мешки, чемоданы, коробки и т. п.);
 3. проходить и находиться в служебных помещениях клиники, без разрешения администрации Клиники;
 4. находиться в клинике в состоянии алкогольного, наркотического, или иного опьянения;
 5. курить на территории клиники, как в здании, так и на прилегающей к клинике территории; 6. употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
 7. громко разговаривать, шуметь, оставлять детей до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники, так как администратор не несет ответственности за детей, оставленных без сопровождения взрослых;
 8. выносить из клиники документы, полученные для ознакомления;
 9. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
 10. размещать в помещениях и на территории клиники объявления;
 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 клиники без их предварительного согласия;
 12. выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
 13. проходить в здание и помещения клиники в случае несоответствия внешнего вида санитарно-гигиеническим требованиям, в том числе находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
 14. препятствовать проезд транспорта ко входам в Клинику;
 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.

Права и обязанности лечащего врача

10. Лечащий врач обязан:

1. организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, в соответствии с имеющимися стандартами оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями;
2. предоставлять пациенту (или указанным им лицам) информацию о состоянии его здоровья, в корректной и доступной форме;
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;
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.

11. Лечащий врач вправе:

1. Лечащий врач по согласованию с главным врачом клиники 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;
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.

Взаимодействие пациента и лечащего врача

12. 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.
13. Сотрудники регистратуры и врачи Клиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут. В таком случае осуществляется перенос времени оказания медицинских услуг пациенту на иное удобное для него время.
14. Консультативные переговоры пациента с лечащим врачом по телефону организуются сотрудником регистратуры Клиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

Ответственность

15. В случае грубого нарушения настоящих Правил, пациенту может быть отказано в предоставлении медицинских услуг. Грубым нарушением является:

1. неоднократное несоблюдение установленных правил;
2. регулярное несоблюдение требований и рекомендаций врача;
3. не явки на приемы, назначенные лечащим врачом;
4. грубое и некорректное поведение пациенты, оскорбляющее честь и достоинство врача.

16. В случае нарушения настоящих Правил пациент несет ответственность, предусмотренную действующим законодательством, в том числе:

1. в случае причинения ущерба имуществу клиники пациент обязан возместить причиненный ущерб, в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством;
2. в случае нарушения прав медицинских работников (в том числе нанесение вреда деловой репутации медицинского работника) пациент несет ответственность в рамках гражданского законодательства;
3. в случае нарушения общественного порядка в клинике, пациент несет ответственность в рамках административного законодательства.

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

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