

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Главного врача
ООО «Доктор Плюс»
Пр.№06 от 14.08.2023

Правила поведения пациентов на территории медицинского центра ООО «Доктор Плюс»

1. Общие положения

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. №736, Уставом медицинского центра (далее – МЦ), иными нормативно-правовыми актами.

Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в МЦ при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими МЦ ООО «Доктор Плюс», а также работников МЦ ООО «Доктор Плюс».

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах МЦ ООО «Доктор Плюс», а также на сайте МЦ в сети «Интернет».

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 МЦ, необходимые для внесения полных сведений о пациенте в медицинскую документацию.

Если услуги оказываются несовершеннолетнему, его должен сопровождать законный представитель. В этом случае необходим паспорт и свидетельство о рождении ребенка.

Законный представитель вправе действовать от имени ребенка – подписывать согласие на медицинское вмешательство, получать медицинскую информацию, назначать лиц, которым будет доступна медицинская информация о ребенке.

Первое посещение врача ребенком производится только в сопровождении одного из родителей (законных представителей). В случае сопровождения ребенка не законным представителем, сопровождающий ребенка, должно иметь нотариальную доверенность на представителя или договор поручения, выданную одним из родителей.

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

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

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

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

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

Основные понятия

В настоящих Правилах используются основные понятия:

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими – услуги гражданам и организациям, выполняемые ООО «Доктор Плюс» в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетителем ООО «Доктор Плюс» признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ООО «Доктор Плюс», в том числе сопровождающие несовершеннолетних, для которого ООО «Доктор Плюс» не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях ООО «Доктор Плюс» только в сопровождении родителей, близких родственников опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ними и его лечения в ООО «Доктор Плюс».

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

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:

- выбор лечащего врача и выбор медицинской организации в соответствии с РФ от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в МЦ в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов МЦ;
- 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;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства с заполнением соответствующего отказа;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение 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 договором с пациентами или его законным представителем:
 - допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
 - получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
 - получение информации:
 - о перечне платных медицинских услуг, соответствующих номенклатуре медицинских услуг, с указанием цен в рублях;
 - о стандартах медицинской помощи и клинических рекомендациях (при их наличии), с учетом и на основании которых (соответственно) оказываются медицинские услуги, путем размещения на сайте исполнителя (при наличии у исполнителя такого сайта) ссылок на официальный интернет-портал правовой информации (www.pravo.gov.ru) и официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации, на котором размещен рубрикатор клинических рекомендаций, а также путем размещения указанных ссылок на информационных стендах;
 - о сроках ожидания предоставления платных медицинских услуг;
 - о сведениях о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
 - о графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
 - об образцах договоров;

- о перечне льгот, предоставляемых при оказании платных медицинских услуг и утвержденных руководством ООО «Доктор Плюс»

- о лицензии на осуществление медицинской деятельности;

- о правилах поведения пациентов и посетителей;

- о графике 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;

- заключения договора посредством использования сети интернет;

- получение справки об оплате медицинских услуг по установленной форме;

- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

2.2. Пациент обязан:

- в целях формирования и ведения медицинской документации пациент (законный представитель пациента) обязан:

- предъявить документ удостоверяющий личность;

- предоставить необходимые для предоставления медицинских услуг и ведения персонифицированного учета пациентов сведения, в том числе:

1) фамилия, имя, отчество;

2) пол;

3) дата рождения;

4) место рождения;

5) гражданство;

6) данные документа, удостоверяющие личность;

7) место жительства;

8) место регистрации;

9) дата регистрации;

10) контактный телефон, для оповещения в необходимых случаях пациента (законного представителя пациента) об отмене назначенного приема врача, изменении даты или времени приема, назначенных лечебных процедур.

- заботиться о сохранении своего здоровья и принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в МЦ;
- ознакомиться со всеми локальными актами, действующими в МЦ и размещёнными на информационном стенде и/или на сайте МЦ;
- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение, быть выдержанным, доброжелательным, не применять нецензурные выражения;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и профилактические осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- 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;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от вмешательств;
- 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 предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников МЦ;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы,
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- при посещении МЦ оставлять верхнюю одежду и предметы не нужные для посещения врача в гардеробной зоне, в индивидуальном шкафу клиента;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам ООО «Доктор Плюс»;
- отключать имеющийся сотовый (мобильный) телефон при нахождении в помещениях, в которых осуществляется прием пациентов врачом и проводятся лечебные процедуры;

- соблюдать установленный порядок деятельности ООО «Доктор Плюс» и нормы поведения в общественных местах;
- бережно относиться к имуществу МЦ, соблюдать чистоту и тишину в помещениях МЦ.

3. Пациентам и посетителям в МЦ запрещается:

Запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения МЦ огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для других пациентов и/или медицинских работников;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях МЦ без разрешения администрации МЦ;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории МЦ;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять детей до 14 лет без присмотра в помещениях МЦ, так как администратор не несет ответственности за детей, оставленных без сопровождения взрослых;
- выносить из МЦ документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 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.
- размещать в помещениях и на территории МЦ объявления без разрешения администрации МЦ;
- 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 МЦ без их предварительного согласия;
- выполнять в помещениях МЦ функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;

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

- проходить в здание и помещения МЦ в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений ООО «Доктор Плюс» сотрудниками и (или) правоохранительными органами.

4. Права и обязанности лечащего врач

Лечащий врач обязан:

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

- 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).

- 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;

- по требованию пациента или его законного представителя направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;

- 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.

Лечащий врач вправе:

Лечащий врач по согласованию с Главным врачом МЦ 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;

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.

В таком случае осуществляется перенос времени оказания медицинских услуг пациенту на иное удобное для него время.

5. Взаимодействие пациента и лечащего врача

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.

6. Ответственность

В случае грубого нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, работники вправе делать им соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, а так же пациенту может быть отказано в предоставлении медицинских услуг.

Грубым нарушением является:

- неоднократное несоблюдение установленных правил;
- регулярное несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- не явки на приемы, назначенные лечащим врачом;
- грубое и некорректное поведение пациента, оскорбляющее честь и достоинство врача.

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

- в случае причинения ущерба имуществу клиники пациент обязан возместить причиненный ущерб, в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством;
- в случае нарушения прав медицинских работников (в том числе нанесение вреда деловой репутации медицинского работника) пациент несет ответственность в рамках гражданского законодательства РФ;

- в случае нарушения общественного порядка в клинике, пациент несет ответственность в рамках административного законодательства РФ.

- В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил МЦ, сотрудники ООО «Доктор Плюс» вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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 сотрудники МЦ вправе осуществлять (производить) фотои видеосъемку, звуко- и видеозапись посетителей МЦ 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.