

Правила поведения пациентов в медицинской организации

1. Общие положения

1.1. Правила поведения пациентов в медицинской организации (далее Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Порядком предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг пациентам, установленным Правительством Российской Федерации, Уставом медицинской организации, иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в медицинской организации при получении платных медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации, а также работников медицинской организации.

1.3. Соблюдение пациентами настоящих Правил является обязательным.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде медицинской организации, а также на официальном сайте www.edkar.ru.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- 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, в том числе путём ознакомления на информационном стенде медицинской организации, а также на официальном сайте www.edkar.ru;
- 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;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, их копий и выписок из медицинских документов;
- получение платных медицинских услуг в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;
- расторжение договора на оказание платных медицинских услуг при условии оплаты фактически оказанных ему услуг.

2.2. Пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- оплачивать оказанные медицинские услуги в соответствии с условиями договора на оказание платных медицинских услуг. При наличии задолженности пациента за оказанные услуги медицинская организация вправе не приступать к оказанию услуг или перенести срок их оказания до погашения пациентом задолженности. В случае неоднократного (2 и более раза) возникновения задолженности за оказанные услуги медицинская организация оставляет за собой право на осуществление расчетов с пациентом на условиях 100% предоплаты до оказания услуг с уведомлением об этом пациента в письменном виде;
- проявлять уважительное отношение в общении с медицинскими работниками, персоналом медицинской организации и другими пациентами;
- своевременно являться на прием к врачу, для проведения необходимых лечебно-диагностических мероприятий и заблаговременно, не позднее чем за 24 часа до приёма, предупредить о невозможности явки по уважительной причине или о задержке на приём. В случае отмены визита менее, чем за 24 часа или неявки в день визита без предупреждения, клиника оставляет за собой право предложить пациенту следующий приём «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у доктора). В случае неподтверждения пациентом визита при предварительном обзвоне роботом или администратором клиники, а равно подтверждении визита с последующей неявкой на визит, при наличии более двух случаев неявок или отмены визитов к врачу менее чем за 24 часа до визита, администратор клиники/лечащий врач вправе отменить запланированный визит пациента (с оповещением пациента об отмене визита с помощью смс-оповещения), а также осуществлять запись пациента на следующий плановый приём исключительно в порядке личного посещения пациентом клиники для записи на приём.
- В случае опоздания пациента на приём более чем на 15 минут от назначенного времени, для исключения ущемления прав других пациентов, врач оставляет за собой право отменить запись пациента на приём и по согласованию с ним перенести приём на свободное время в этот же или на другой день. Исключение составляют случаи оказания услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни

пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний;

- 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;

- до медицинского вмешательства дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от такого вмешательства;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и обследования, подписать его и соблюдать его;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания и рекомендации лечащего врача;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе обследования и лечения;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников медицинской организации;

- соблюдать как установленный график работы медицинской организации, так и графики работы врачей, установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;

- в медицинской организации выполнять требования персонала по соблюдению противоэпидемического режима;

- бережно относиться к имуществу медицинской организации, соблюдать чистоту, порядок и тишину в медицинской организации. В случае умышленного или по неосторожности причинения вреда имуществу медицинской организации, медицинская организация вправе рассчитать и взыскать с пациента компенсацию за ущерб, причиненный клинике, в судебном порядке, если в порядке досудебного урегулирования пациент отказался компенсировать ущерб добровольно.

3. Пациентам в медицинской организации запрещается

3.1. Проносить в здания и служебные помещения медицинской организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) представляет или может представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.2. Проносить в здания и служебные помещения медицинской организации крупногабаритные предметы (в т.ч. чемоданы, корзины, мешки и т.п.), загромождающие проходы и создающие помехи для передвижения персонала и других пациентов;

3.3. Находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения персонала медицинской организации;

3.4. Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях медицинской организации, не предназначенных для потребления пищи;

3.5. Курить в помещениях и на территории медицинской организации;

3.6. Громко разговаривать, шуметь;

3.7. Оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях Клиники только в

сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей. Всю ответственность за действия несовершеннолетних пациентов, в том числе за причинение ущерба имуществу и оборудованию Клиники, имуществу других пациентов Клиники, а равно неосторожное причинение вреда здоровью себе или посетителям Клиники, несут законные представители несовершеннолетнего.

3.8. Выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления;

3.9. Изымать какие-либо документы из медицинской документации, со стендов и из папок информационных стендов;

3.10. Размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления, иную информацию;

3.11. Производить фото/видеосъемку без предварительного разрешения администрации медицинской организации или лечащего врача. По закону о защите персональных данных фото и видеосъемка возможны только после получения письменного согласия медицинских работников.

3.12. Находиться в помещениях медицинской организации в верхней одежде, грязной обуви, а также с питомцами: кошками, собаками, хомячками и т.п.

3.13. Препраждать проезд транспорта к зданию(ям) медицинской организации;

3.14. Проходить в здание и помещения медицинской организации в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц и нежелания самостоятельно покинуть клинику они удаляются из клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;

3.15. Проносить в медицинскую организацию скоропортящиеся продукты;

3.16. Использовать в медицинской организации электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. электробытовую технику.

4. Взаимодействие пациента и врача

4.1. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, возможных осложнениях во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях; по требованию пациента или его законного представителя направляет на консультации врачей-специалистов, при необходимости созывает консилиум врачей.

4.2. 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, настоящих Правил поведения, отсутствия взаимопонимания и доверия между врачом и пациентом и несоблюдении иных законных требований медицинских работников клиники. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента главный врач должен организовать замену лечащего врача.

4.3. 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 и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на свободное время в этот же или на другой день.

4.4. В целях соблюдения санитарных правил, противоэпидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации посещение несовершеннолетним пациентом кабинета лечащего врача допускается в сопровождении не более двух человек, включая законного представителя.

5. Ответственность за нарушение Правил поведения

5.1. В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

5.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил работники клиники вправе делать им соответствующие замечания и принимать меры, направленные на прекращение нарушений, в соответствии с законодательством РФ.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории клиники, неисполнение законных требований работников клиники, причинение морального вреда работникам клиники, причинение вреда деловой репутации клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.