



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «МЦ «София»

Е.М. Доманова

Е.М. Доманова 20 *18* г.

Правила поведения пациентов в обществе с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «София»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила поведения пациентов (далее – Правила) устанавливают обязательные требования к поведению пациентов во время нахождения в обществе с ограниченной ответственностью «Медицинский центр «София» (далее - «Центр»).

1.2. В целях применения настоящих Правил в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» под пациентом понимается физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

2. Правила поведения пациента при обращении в Центр

2.1. Пациент для получения в Центре платных медицинских услуг предварительно записывается к врачу соответствующей специальности по телефонам, указанным на официальном сайте Центра, или через официальный сайт Центра, или лично обратившись в регистратуру Центра. День и время приема врачом-специалистом выбирается пациентом из имеющихся свободных часов по согласованию с администратором.

2.2. При обращении в регистратуру Центра пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность, свидетельство о рождении (для детей), полис добровольного медицинского страхования (при необходимости).

2.3. Пациент приходит на прием к врачу-специалисту в назначенное время. О невозможности явки на прием в назначенное время пациент обязан предупредить не менее, чем за сутки администратора любым удобным способом, чтобы на это время Центр мог назначить прием другого пациента.

2.4. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, прием может быть отменен, если из-за этого будет задержан прием следующего пациента.

2.5. Пациенты, обратившиеся в регистратуру Центра с целью планового посещения без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей-специалистов свободного времени в графике работы. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.

2.6. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), оказывается первая медицинская помощь медицинскими работниками Центра в пределах имеющихся возможностей, проводится организация вызова бригады скорой

медицинской помощи или направление в медицинскую организацию по профилю возникшего состояния.

2.7. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.8. Медицинская карта амбулаторного больного (учётная форма 025/у) является собственностью Центра и хранится в регистратуре. Не допускается самовольный вынос медицинской карты из Центра.

2.9. При обращении в Центр пациент обязан:

- соблюдать настоящие Правила поведения пациентов;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, не допускать по отношению к медицинским и другим работникам оскорблений, нецензурных выражений, ругани и угрозы;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- соблюдать меры предосторожности при контактах с другими пациентами, медицинскими работниками, в случае, если пациент знает о наличии у него заболевания, представляющего опасность для окружающих;
- выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим, рекомендуемую врачом-специалистом диету, повторные явки на прием);
- сотрудничать с врачом-специалистом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- соблюдать правила запрета курения в помещениях Центра;
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в Центре и прилегающей к Центру территории;
- бережно относиться к имуществу Центра и других пациентов, соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (туалет, санузел).

2.10. **Пациентам и посетителям запрещается:**

- проносить в помещения Центра 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 безопасности окружающих;
- проносить в помещения Центра крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Центра без разрешения администрации Центра;
- потреблять пищу в коридорах и других помещениях Центра, не предназначенных для потребления пищи;
- курить в помещениях Центра и на прилегающей к Центру территории;

- оскорблять, то есть унижать честь и достоинство медицинских и иных работников Центра, других пациентов и посетителей в неприличной форме, вести себя некорректно, нецензурно выражаться;

- громко разговаривать, шуметь;

- оставлять детей, не достигших четырнадцати лет без присмотра. Ответственность за противоправные действия детей несут его родители (законные представители) в соответствии с действующим законодательством;

- выносить из Центра медицинские документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения администрации Центра;

- производить фотосъемку, видеозапись, аудиозапись без предварительного письменного согласования с администрацией Центра;

- находиться в помещениях Центра в верхней одежде, грязной обуви без бахил;

- входить без вызова в процедурный кабинет, кабинет ультразвуковой диагностики, кабинеты врачей-специалистов Центра;

- посещать Центр с домашними животными;

- портить мебель, предметы интерьера, имущество других пациентов и посетителей;

- преграждать проезд транспорта к зданиям Центра;

- приносить и употреблять в помещениях и на территории Центра алкогольные, наркотические и иные токсические вещества;

- проходить в здание и помещения Центра в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

2.11. Оплата оказанных услуг пациентом осуществляется в кассе регистратуры Центра. Передавать медицинским работникам на руки денежные средства запрещается.

3. Правила поведения пациента у врача-специалиста

3.1. Пациент заходит в медицинский кабинет только по приглашению персонала Центра. В целях соблюдения санитарно-эпидемиологического режима пациент заходит в медицинский кабинет в бахилах или сменной обуви. Верхняя одежда оставляется в гардеробе.

3.2. Нахождение сопровождающих пациента лиц в медицинском кабинете допускается только с разрешения пациента и врача-специалиста при условии выполнения всех его указаний.

3.3. Непосредственно перед медицинским вмешательством пациент подписывает информационное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.4. В случае отказа от медицинского вмешательства пациент оформляет отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Пациенту разъясняются последствия отказа от

медицинского вмешательства, что оформляется в медицинской карте и подписывается пациентом.

3.5. Для получения платных медицинских услуг пациент оформляет с Центром договор на оказание платных медицинских услуг.

3.6. Листок трудоспособности выдается в форме документа на бумажном носителе или (с письменного согласия пациента) формируется в виде электронного документа, подписанного с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи медицинским работником и ООО «МЦ «София».

3.7. В целях осуществления обязательного социального страхования пациент/законный представитель пациента письменно подтверждает свое согласие на формирование листка нетрудоспособности в форме электронного документа, а также на обработку персональных данных пациента/законного представителя пациента, необходимых документов для оформления листка нетрудоспособности в форме электронного документа, в том числе СНИЛС, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, извлечение, использование, передачу, распространение, предоставление, доступ, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

3.8. Центр вправе обрабатывать и передавать для обработки другим участникам информационного взаимодействия - страхователю, Фонду социального страхования Российской Федерации, учреждению медико-социальной экспертизы и другим медицинским организациям персональные данные Пациента/законного представителя пациента, необходимые для оформления листка нетрудоспособности в форме электронного документа, в том числе СНИЛС, посредством внесения их в электронную базу данных с использованием машинных носителей информации, по каналам связи с соблюдением мер, обеспечивающих их защиту от несанкционированного доступа, без специального уведомления пациента/законного представителя пациента при оформлении пациентом/законным представителем пациента информированного добровольного согласия на формирование листка нетрудоспособности в форме электронного документа и обработку персональных данных.

3.9. Медицинская карта пациента после окончания лечения оформляется и сдается на хранение в архив Центра. Медицинская карта пациента подлежит хранению в течение 25 лет.

4. Правила поведения пациентов при возникновении конфликтной ситуации с врачом-специалистом

4.1. В соответствии с п.4 раздела II Кодекса врачебной этики Российской Федерации, одобренным Всероссийским Пироговским съездом врачей 7 июня 1997 г., врач имеет право отказаться от лечения, если уверен, что между ним и пациентом нет необходимого взаимного доверия, если чувствует себя недостаточно компетентным или не располагает необходимыми для проведения лечения возможностями, если такой отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

4.2. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, руководитель Центра или руководитель подразделения Центра

организовывает замену лечащего врача.

4.3. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Центра или к дежурному администратору или обратиться к администрации Центра в письменном виде.

4.4. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг разрешаются в порядке, предусмотренном Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «МЦ «София».

4.5. С согласия участников конфликта спор может быть рассмотрен с участием профессионального медиатора.

4.6. В случае не урегулирования конфликта в досудебном порядке пациент имеет право обратиться в установленном порядке в судебные органы.

5. Ответственность пациентов

5.1. Пациент несёт ответственность за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, невыполнение указаний (рекомендаций) врача-специалиста, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента, отказ от оказания медицинской помощи, если такой отказ непосредственно не угрожает жизни пациента.

5.2. В случае нарушения пациентами и их законными представителями, посетителями настоящих Правил, в том числе неадекватного поведения пациента, выраженного в повышении голоса, агрессии, осуществлении угрозы (словесной или физической) по отношению к медицинским работникам Центра, работники Центра вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии угрозы здоровью пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Центра, другим пациентам и посетителям, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Центру, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

Юрист  М.В. Стрелкова

«30»  2018 г.