

Утверждено
Приказом
генерального директора
ООО «Врачинтач»
№ 3 от 10.11.2017 г.

ПРАВИЛА
поведения пациентов
Общества с ограниченной ответственностью
«Врачинтач»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011г., «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов ООО «Врачинтач» (далее – Организация) при получении ими медицинских и иных услуг, оказываемых Организацией, включая оказание медицинских услуг работниками Организации амбулаторно на дому у пациентов.

Целью настоящих правил является обеспечение условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности пациентов и работников Организации.

Соблюдение настоящих Правил носит обязательный характер.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Организации, на сайте Организации в сети «Интернет».

1. Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие 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 Организацией 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 Организации признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Организации по предварительной записи, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Организация не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Организации 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 ним и его лечения в Организации.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение медицинских услуг, оказанных силами специалистов, работающих в Организации;
- 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;
- отказ от медицинского вмешательства - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющегося необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультаций у других специалистов, работающих в Организации;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из них. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- получение медицинских услуг в рамках оказываемых Организацией в соответствии с лицензией, выданной Организации, и действующей на момент обращения пациента в Организацию;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

2.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, определенный врачами-специалистами Организации на период его временной нетрудоспособности;
- проявлять в общении с работниками Организации такт и уважение;
- не допускать проявлений оскорбительного поведения в отношении других пациентов и работников Организации;
- не обращаться за медицинскими услугами и не использовать их в состоянии алкогольного, наркотического, иного токсического опьянения;
- 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;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- незамедлительно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных каким-либо образом нарушить права других пациентов и работников Организации;
- соблюдать установленный порядок деятельности Организации и нормы поведения в общественных местах;

- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Организации.

2.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Организации, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Организации без предварительной записи;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Организации;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Организации;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- выносить из помещения Организации документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Организации объявления без разрешения администрации Организации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Организации;
- находиться в помещениях Организации в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Организации;
- запрещается доступ в здание и помещения Организации лицам 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 Организации сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- употреблять алкогольные, токсические и наркотические вещества в здании Организации и на его территории.

3. Ответственность за нарушение настоящих Правил

3.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил работники Организации вправе сделать им соответствующие замечания и применить иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Организация вправе отказать пациенту в оказании медицинских услуг в случае нарушения настоящих Правил, если это не противоречит действующему законодательству.

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