

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ «ПРОФОСМОТР»

(утверждены приказом Директора ООО «Профосмотр» №27 от 01.09.2023г.)

Общие положения

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №323-ФЗ), Федеральным законом от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», Гражданским кодексом Российской Федерации. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей Медицинского центра «Профосмотр» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении медицинского центра, а также работников медицинского центра. Соблюдение установленного порядка в здании и служебных помещениях являются обязательными для исполнения. Правила размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной и доступной форме на информационных стендах, а также на официальном сайте ООО «Профосмотр» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://profosmotrebk.ru/>

1.0. Основные понятия

Медицинская организация – юридическое лицо, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Медицинская организация ООО «Профосмотр» (далее – Медицинский центр) оказывает первичную медико-санитарную специализированную стоматологическую помощь в амбулаторных условиях в соответствии с Лицензией на осуществление медицинской деятельности от 04.10.2019 №ЛО-66-01-006181 (рег. № ЛО41-01021-66/00325258;), выданной Министерством здравоохранения Свердловской области.

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

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

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, услуги гражданам и организациям, выполняемые поликлиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

Медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

Профилактика – комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания. Диагностика – комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патологоанатомических и иных

исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.

Лечение – комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни.

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 Медицинского центра признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Медицинского центра, для которого Медицинский центр не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании и служебных помещениях Медицинского центра только в сопровождении взрослых (родственников, педагогов или других сопровождающих их лиц).

Медицинский работник – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения.

2.0. Права и обязанности пациента.

2.1. Пациент имеет право на:

2.1.1. право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

2.1.2. соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников Медицинского центра;

2.1.3. выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ;

2.1.4. получение информации в доступной для него форме, в том числе размещенной на официальном сайте ООО «Профосмотр» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <https://profosmotreb.ru/>, о медицинской организации, об осуществляемой ею медицинской деятельности и о врачах, об уровне их образования и квалификации;

2.1.5. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в поликлинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

2.1.6. получение консультаций врачей-специалистов Медицинского центра;

2.1.7. облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами;

2.1.8. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти;

2.1.9. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

2.1.10. отказ от медицинского вмешательства, при этом пациенту, одному из родителей или иному законному представителю лица в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа;

- 2.1.11. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 2.1.12. ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- 2.1.13. получение по запросу, направленному в том числе в электронной форме, медицинских документов (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов, отражающие состояние здоровья пациента. (Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти).
- 2.1.14. получение платных медицинских услуг и иных услуг на условиях, предусмотренных и в соответствии с действующим законодательством.

При первичном обращении, в регистратуре на пациента оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. При каждом посещении Медицинского центра пациент обязан предъявить: документ, удостоверяющий личность (паспорт); законные представители детей (родители) обязаны предъявить: свидетельство о рождении или паспорт ребенка старше 14 лет.

2.2. Пациент обязан:

- 2.2.1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 2.2.2. своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 2.2.3. проявлять в обращении с медицинскими работниками Медицинского центра такт и уважение, быть выдержанным и доброжелательным;
- 2.2.4. не являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- 2.2.5. своевременно являться на прием, а в случае невозможности явки по уважительной причине предупреждать лечащего врача всеми доступными способами;
- 2.2.6. являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное время (опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время равное 10 минутам и более. В случае если время опоздания превышает 10 минут, прием отменяется либо Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.
- 2.2.7. соблюдать гигиену и выполнять мероприятия, назначенные лечащим врачом;
- 2.2.8. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 2.2.9. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, и представлять иные сведения, которые могут негативно отразиться на качестве оказываемых медицинских услуг;
- 2.2.10. ознакомиться, собственноручно заполнить и подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или письменный отказ от медицинского вмешательства в соответствии с приказом Минздрав РФ от 12.11.2021 №1051, информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, утвержденный приказом Минздравсоцразвития РФ от 23.04.2012 №390н или заполнить и подписать письменный отказ от медицинских вмешательств;
- 2.2.11. в случае необходимости ознакомиться с рекомендованным планом лечения и подписать его;
- 2.2.12. неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

- 2.2.13. немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 2.2.14. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Медицинского центра;
- 2.2.15. соблюдать установленный порядок деятельности, режим работы Медицинского центра и нормы поведения в общественных местах;
- 2.2.16. соблюдать, установленный в соответствии с законодательством запрет на осуществление несанкционированной фото и видеосъемки на территории Медицинского центра, за исключением случаев осуществления фото и видеосъемки с разрешения руководства Медицинского центра;
- 2.2.17. не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 2.2.18. не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Медицинского центра;
- 2.2.19. бережно относиться к имуществу Медицинского центра, соблюдать чистоту, тишину в помещениях Медицинского центра.

3.0. Меры безопасности Медицинского центра.

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Медицинского центра, пациентов и посетителей в здании Медицинского центра и служебных помещениях **запрещается:**

- 3.1. проносить в здание и служебные помещения Медицинского центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 3.2. иметь при себе крупногабаритные предметы;
- 3.3. находиться в служебных помещениях Медицинского центра без разрешения;
- 3.4. употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- 3.5. курить во всех помещениях Медицинского центра;
- 3.6. употреблять алкогольные напитки, токсические и наркотические вещества;
- 3.7. пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- 3.8. осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь» и использовать телефон с включенным звонком;
- 3.9. выносить из Медицинского центра документы, полученные для ознакомления, амбулаторные медицинские карты;
- 3.10. изымать какие-либо документы из медицинских амбулаторных карт, со стендов и из информационных папок;
- 3.11. самовольно забирать медицинскую амбулаторную карту из Медицинского центра;
- 3.12. размещать на информационных стендах без разрешения руководства Медицинского центра какие-либо объявления;
- 3.13. производить фото- и видеосъемку работников и пациентов Медицинского центра без предварительного разрешения администрации Медицинского центра;

3.14. осуществлять в помещениях Медицинского центра функции торговых агентов, фармацевтических представителей и находиться в помещениях Медицинского центра с иными коммерческими целями;

3.15. находиться в лечебных отделениях и кабинетах Медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви; находиться без бахил (в осенне-зимний период);

3.16. запрещается доступ в здание и служебные помещения Медицинского центра лиц в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, в грязной одежде, не отвечающей санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания Медицинского центра сотрудниками охраны или правоохранительных органов.

3.17. запрещается оставлять личные вещи без присмотра. Медицинский центр не несет ответственность за сохранность личных вещей, оставленных без присмотра.

4.0. Ответственность за нарушение настоящих правил.

4.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации;

4.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского центра и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Медицинского центра, неисполнение законных требований работников Медицинского центра влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации;

4.3. Лечащий врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с заведующим отделением или главным врачом и(или) его заместителем), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения.

4.4. Пациенту может быть отказано в оказании медицинских услуг при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у Пациента противопоказаний к определенному методу диагностики, при нахождении Пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия Пациента угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок или настоящие Правила.

4.5. При нарушении Пациентом настоящих Правил персонал Медицинского центра вправе составить Акт о нарушении Правил поведения пациентов в медицинской организации.