ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ «МЕДИНА»
(ООО «МЕДИНА»)

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «МЕДИНА»

_____Е.И. Денисов
01.03.2023 года

г. Электросталь Московской области

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В ООО «МЕДИНА»

1. Общие положения.

1.1 Настоящие Правила поведения пациентов и посетителей в ООО «МЕДИНА» являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента, посетителей во время нахождения в ООО «Медина» (далее – Учреждение) при получении платных медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей учреждения.

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

2. 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 Учреждением в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

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

Посетитель Учреждения - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, ограниченно дееспособных и для которого Учреждение не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Учреждения 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 Учреждении.

3. Права и обязанности пациента

3.1. Пациент имеет право на:

3.1.1. выбор лечащего врача в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

3.1.2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в учреждении, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.1.3. получение консультаций врачей-специалистов, исходя из специфики оказываемых Учреждением медицинских услуг, в соответствии с лицензией на медицинскую деятельность;

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

3.1.5. 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;

3.1.6. выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.1.7. получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

3.1.8. выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.1.9. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.1.10. отказ от медицинского вмешательства;

3.1.11. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.1.12. в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях:

3.1.12.1. получение лечебного питания,

3.1.12.2. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

3.1.12.3. допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации;

3.1.13. предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

3.1.14. получение копий справок, медицинских заключений, выписки из истории болезни и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;

3.1.15. непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;

3.1.16. в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам учреждения;

3.1.17. иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.2. соблюдать внутренний распорядок работы учреждения, тишину, чистоту и порядок;

3.2.3. выполнять требования и предписания лечащего врача;

3.2.4. соблюдать режим лечения;

3.2.5. сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.6. оформлять в установленном порядке свое информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, согласие на обработку персональных данных;

3.2.7. сообщать лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

3.2.8. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

3.2.9. знакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

3.2.10. своевременно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

3.2.11. находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Учреждении;

3.2.12. проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным, не допускать проявлений неуважительного отношения к другим пациентам и Учреждения;

3.2.13. не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;

3.2.14. прибыть на прием к врачу за 5–10 минут до назначенного времени; в случае невозможности явки на прием по уважительной причине заранее предупредить об этом работников регистратуры (администраторов Учреждения); в случае опоздания более чем на 10 минут Пациент может быть принят врачом только при наличии свободных мест в расписании; для изменения времени приема пациент должен обратиться в регистратуру к администратору; пациент, записанный вне графика, должен ожидать приглашения медицинского работника в кабинет;

3.2.15. не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;

3.2.16. посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

3.2.17. бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения;

3.2.18. выполнять требования пожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения, тления и т.н.) немедленно сообщить об этом дежурному медицинскому работнику или лечащему врачу и покинуть помещение;

3.2.19. соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями;

3.2.20. соблюдать санитарно-эпидемиологический режим Учреждения, включая:

- при входе в Учреждение пациент обязан надевать на уличную обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

- при наличии у пациента, посетителей простудных заболеваний, а также в период эпидемий респираторно-вирусных заболеваний находиться в Учреждении в медицинской маске;
- пациент должен оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
- сдавать крупногабаритные сумки, пакеты в гардероб,
- в целях выполнения требований Федерального закона №35-ФЗ от 06.03.2006 «О противодействии терроризму» открывать по требованию сотрудника гардероба крупногабаритные сумки, пакеты, сдаваемые в гардероб.

3.2.21. соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

3.3. Пациентам и посетителям запрещается:

3.3.1. проносить в здания и служебные помещения Учреждения 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;

3.3.2. иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

3.3.3. находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;

3.3.4. потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

3.3.5. курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Учреждения;

3.3.6. распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества;

3.3.7. играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;

3.3.8. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

3.3.9. выносить из помещения Учреждения документы, полученные для ознакомления;

3.3.10. изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

3.3.11. размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;

3.3.12. производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;

3.3.13. находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;

3.3.14. пользоваться служебным лифтом без сопровождения сотрудника учреждения;

3.3.15. пользоваться служебным телефоном учреждения без разрешения сотрудника Учреждения;

3.3.16. преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Учреждения.

3.3.17. находиться в верхней одежде в помещениях дневного стационара, без сменной обуви;

3.3.18. при нахождении на стационарном лечении, хранить в палате ценные вещи. Администрация учреждения за сохранность денег и ценных вещей ответственности не несет.

С целью недопущения нарушений настоящих Правил в здании Учреждения ведется видеонаблюдение.

3.4. В стационарном отделении Учреждения пациентам и лицам, осуществляющим уход за ними, запрещается (в дополнение):

3.4.1. проносить недозволенные и скоропортящиеся продукты;

3.4.2. использовать электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. электро-бытовую технику;

3.4.3. покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, во время тихого часа;

3.4.4. в палате необходимо поддерживать чистоту и порядок; использованные средства личной гигиены, подгузники должны незамедлительно помещаться в специальный мусорный бак, находящийся в санитарной комнате. Бросать их на пол, класть на столы, кровати, пеленальные столики, канализацию и пр. категорически запрещается;

3.4.5. продукты питания, не предусмотренные рационом питания отделения, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом; продукты питания должны храниться в холодильнике, в целлофановом пакете с указанием фамилии пациента.

3.5. При нахождении ребенка на стационарном лечении в Учреждении запрещается:

3.5.1. давать продукты питания детям, не предусмотренные рационом питания отделения, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Продукты питания должны храниться в холодильнике, в целлофановом пакете с указанием фамилии пациента;

3.5.2. запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике или в кровати с опущенными бортиками – это может привести к падению и тяжелей травме.

3.5.3. категорически запрещено давать ребенку лекарственные препараты, не разрешенные лечащим врачом;

3.5.4. перед ежедневными врачебными обходами, ребенок и внешний вид осуществляющего уход за ребенком, должны быть приведены в порядок;

3.5.5. в случае возникновения у родителя необходимости покинуть отделение, он должен оповестить об этом лечащего или дежурного врача, или старшую медицинскую сестру;

3.5.6. лицо, находящиеся в отделении по уходу за ребенком, обязано незамедлительно сообщать медицинскому персоналу обо всех изменения в состоянии здоровья ребенка;

3.5.7. уполномоченный медицинский работник самостоятельно и/или совместно со старшей медицинской сестрой имеют право отстранить родителей (другое лицо, осуществляющее уход за ребенком) от ухода за ребенком, удалив его из отделения, в случае несоблюдения им настоящих Правил.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

4.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

4.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил, работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц, пациент может быть досрочно выписан из стационара с соответствующей отметкой в истории болезни и листке нетрудоспособности.

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