

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о правилах внутреннего распорядка для потребителей услуг

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «Медицинский центр НГМА» (далее – Медцентр) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Медцентра, а также работников Медцентра.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Медцентра и на сайте 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 Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими – услуги гражданам и организациям, выполняемые Медцентром 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 Медцентра признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Медцентра, в том числе

сопровождающее несовершеннолетних, для которого Медцентр не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Медцентра 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 Медцентре.

#### Общие положения

Вход на территорию Медцентра осуществляется только в бахилах или в сменной обуви.

При наличии верхней одежды (в зависимости от времени года) пациент, законные представители, посетители обязаны оставлять ее в гардеробных кабинках.

При оказании платных медицинских услуг в обязательном порядке оформляется договор на оказание платных медицинских услуг в соответствии с требованиями действующего законодательства. Для этого при первом посещении клиники Пациент предъявляет паспорт (при его отсутствии - другой документ, удостоверяющий личность).

При первичном обращении Пациенту необходимо подойти в Медцентр за 30 минут до начала приема врача. В течение этого времени Пациент знакомится с условиями договора и другими документами клиники (Положение о гарантии, Положение об оплате медицинских услуг, Правила поведения пациентов, Правила предоставления платных медицинских услуг).

На стойке администратора или в кабинете врача Пациенту будет предложено заполнить анкету, которая позволит предложить оптимальные для него варианты лечения.

В соответствии со ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является информированное добровольное медицинское согласие пациента, которое необходимо подписать перед началом осмотра врачом.

Пациент обязан приходить на обследование и лечение за 10 минут до назначенного времени, а в случае невозможности явки по уважительной причине предупредить об этом Медцентр за 24 часа до приема.

Пациенту необходимо помнить, что медицинские технологии имеют регламентированное время их выполнения в соответствии с требованиями медицинских стандартов и протоколов лечения. Несвоевременный приход на прием является нарушением договорных отношений и поводом для врача перенести мероприятие на новый срок. При опоздании более, чем на 15 минут,

Медцентр оставляет за собой право перенести прием на другое время/другую дату.

Пациент, законные представители, посетители обязаны соблюдать чистоту в помещениях и бережно относиться к мебели и предметам интерьера Мед центра. Законные представители должны следить за поведением своих детей в помещении Медцентра.

В холле и коридорах Медцентра необходимо соблюдать тишину, так как в кабинетах идут врачебные приемы. По возможности, просим выключать звук мобильного телефона, или делать его тише.

В целях безопасности в Медцентре ведется видеонаблюдение(по периметру здания, в холле, в коридорах, в кабинетах).

## 2. Права и обязанности пациента

### 2.1. Пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях 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;
- 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, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- отказ от медицинского вмешательства;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;

- 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, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Медцентре;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

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

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;

- 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;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности Медцентра и нормы поведения в общественных местах;
- посещать медицинские кабинеты Медцентра в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов желательно надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Медцентра;
- бережно относиться к имуществу Медцентра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Медцентра.

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 Медцентра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Медцентра 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 Медцентра без разрешения;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Медцентра;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Медцентра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения Медцентра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Медцентра объявления без разрешения администрации Медцентра;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Медцентра;
- выполнять в помещениях Медцентра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Медцентра в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Медцентра в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Медцентра;
- Запрещается доступ в здание и помещения Медцентра 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 Медцентра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

### 3. Лечащий врач

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей;
- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- лечащий врач по согласованию с руководством Медцентра (руководителем подразделения Медцентра) 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 или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

#### 4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Медцентра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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