



## ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

### 1. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «АКН-Челябинск»

Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», от 10 июля 2001 г. № 87-ФЗ (в редакции ФЗ от 31.12.2002 г. № 189-ФЗ, от 10.01.2003 г. № 15-ФЗ, от 01.12.2004 г. № 148-ФЗ) «Об ограничении курения табака», , Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 г. № 1006.

Правила определяют нормы поведения пациентов в ООО «АКН-Челябинск» при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациентов, 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, соблюдение санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечение личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде и на сайте ООО «АКН-Челябинск» .

### 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

#### 2.1. Термины применяемые в Правилах:

**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 медицинской организацией ( далее мо) в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи;

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

**Медицинское вмешательство** – выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, 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, 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, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий;

**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 признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании мо в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого мо не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании мо только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов (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;

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

### **1. Формы оказания медицинской помощи:**

1) **Экстренная медицинская помощь**, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента;

2) **Неотложная – медицинская помощь**, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента;

3) **Плановая - медицинская помощь**, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной помощи, и отсрочка на определенное время не повлечет за собой ухудшения состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

## **2. Добровольное информированное согласие:**

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании представленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних больных наркоманией до 16 лет, дает один из родителей или законный представитель. Лица, достигшие данного возраста имеют право на информированное добровольное согласие или отказ от него в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 данного Федерального закона.

В соответствии с Российским законодательством законными представителями несовершеннолетних являются: родители, усыновители, опекуны, попечители.

## **3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ**

### **3.1. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью в мо.**

Первичная медицинская помощь, оказывается, по предварительной записи при обращении в мо, по телефону или через Интернет - электронная запись, адрес сайта: [www.topol74.ru](http://www.topol74.ru), по графику и во время работы врачей-специалистов.

Направление пациентов на лечение в стационарных условиях, осуществляется врачами-специалистами по медицинским показаниям, в случае заболеваний, требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения в стационаре.

При первичном обращении за медицинской помощью в ООО «АКН-Челябинск» пациент, обращаясь в регистратуру, обязан:

- ознакомиться с правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы;
- предъявить документ удостоверяющий личность (*ст. 73, 79 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ, п.3 ст.14 главы 3 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ*);
- предъявить полис добровольного медицинского страхования при наличии;
- при необходимости уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;
- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;

- дать информированное добровольное письменное согласие при выборе врача и медицинской организации при получении первичной медицинской помощи (Приказ Минздравсоцразвития от 23 апреля 2012 г. № 390);

- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст.20 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ);

- заключить договор с мо на получение платных медицинских услуг в установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан порядке;

**Медицинское вмешательство** без согласия гражданина, одного из родителей или иного законного представителя допускается:

1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;

2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;

4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);

5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

В регистратуре при первом обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрация) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт).

**Медицинская карта** – юридический документ, который является формой персонифицированного медицинского, статистического, финансового учета и отчетности, на основании которого осуществляется оплата оказанных объемов медицинской помощи, формируется государственная статистическая отчетность.

В соответствии с Инструкцией по заполнению учетной формы № 025/у «Медицинская карта амбулаторного больного», утвержденной Приказом Минздравсоцразвития РФ от 15.12.2014 г. № 834 **медицинская карта пациента является собственностью** медицинской организации и **должна храниться в архиве**, имеет срок хранения 5 лет после последнего посещения пациента.

Медицинская карта на руки не выдается, а переносится в кабинет врача медицинской сестрой.

Пациенту, либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, указанного, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений, результаты анализов. Выписка из амбулаторной карты предоставляется по запросу пациента, лечащим врачом, в течение 72 часов.

Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе выписки из медицинской карты амбулаторного больного, результаты анализов, без согласия гражданина или законного представителя допускается в соответствии с п.4 ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ.

**Медицинские заключения должны быть выданы в срок, не превышающие 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.**

Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента, если иной порядок учета выдачи справок и медицинских заключений не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

Информацию о времени и месте приема врачей всех специальностей, пациент может получить в регистратуре в устной форме в регистратуре ООО»АКН-Челябинск»

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

##### **4.1. Пациент имеет право на:**

- на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;
- на получение консультаций врачей-специалистов;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии 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;
- на 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;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

- отказ от медицинского вмешательства;

#### **4.2. 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 мо;

- 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 динамические 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 мо;

- соблюдать установленный порядок деятельности мо и нормы поведения в общественных местах;

- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

- при посещении медицинских кабинетов обязательно надевать на обувь бахилы или переобуться в сменную обувь; обязательно снимать верхнюю одежду;

- 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 мо;

- бережно относиться к имуществу мо, соблюдать чистоту и тишину в помещениях.

**4.3. 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 стационара/подразделений Поликлиник, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения стационара/подразделений Поликлиник 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 ;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе ;
- громко разговаривать, шуметь;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории мо объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации мо;
- выполнять в помещениях мо функции торговых агентов, представителей и находиться в мо в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях стационара/подразделениях Поликлиник в верхней одежде, грязной обуви;

Запрещается доступ в здание мо 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 мо сотрудниками правоохранительных органов.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА**

### **5.1. Лечащий врач имеет право:**

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- в праве с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;

- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, учреждение вправе назначить другого врача;
- медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- совершенствование профессиональных знаний;
- отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с заведующим отделением и (или) главным врачом и (или) заместителем главного врача). В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, заведующий отделением должен организовать замену лечащего врача.

## **5.2. Обязанности лечащего врача, медицинского работника:**

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, в том числе в связи с анатомо-физиологическими особенностями челюстно-лицевой области, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашать или направлять на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывать консилиум врачей для целей, установленных частью 4 статьи 47 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан вынести данные вопросы на ближайшую врачебную комиссию;
- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
- сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента

## **6. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В УЧРЕЖДЕНИИ**

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных нарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях **запрещается:**

- 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;



- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить во всех помещениях учреждения;
- выносить из помещения учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и информационных папок;
- помещать на стендах объявления без разрешения руководства учреждения;
- выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ**

7.1. Пациент несёт 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 её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента

7.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, медицинские работники и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объёме неотложной и экстренной помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов

О нарушении общественного порядка, общепринятых норм поведения, нарушении лечебно-охранительного имущества, нанесения материального ущерба – сообщается по месту работы пациента, с отметкой в листке временной нетрудоспособности.

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