

УТВЕРЖДЕНО

Приказом Генерального директора
ООО «МЕДИС» Ф.Р. Султанова
№ 3509 от « 01 » сентября 2017 г.



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ ООО «МЕДИС»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом 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 и иных посетителей в структурных подразделениях ООО «МЕДИС» (далее – «структурные подразделения») при получении медицинских и иных услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а также обеспечения безопасности граждан при посещении ими структурных подразделений, а также обеспечение безопасности работников структурных подразделений. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах структурных подразделений, на сайте ООО «МЕДИС» 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 структурным подразделением 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 структурного подразделения признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении структурного подразделения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого структурное подразделение не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях структурного подразделения 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 структурном подразделении.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. Пациент имеет право 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»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию;
- организацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- обучение 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;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 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;

- 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 Учреждении;

- 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 Учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении лечебно-диагностических подразделений больницы надевать на уличную 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 другим пациентам и Учреждения;
- бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения.
- продукты питания, не предусмотренные рационом питания отделения стационара, разрешаются к употреблению только по согласованию с лечащим врачом. Продукты питания должны храниться в холодильнике, в целлофановом пакете с указанием фамилии пациента.

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 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.);
- находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Учреждения;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- выносить из помещения Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- пользоваться служебным лифтом;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям Учреждения;
- запрещается доступ в здание и помещения Учреждений 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 Учреждений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- употреблять алкогольные, токсические и наркотические вещества в здании Учреждения и на ее территории.

2.4. В отделениях Учреждений пациентам и лицам, осуществляющим уход за ними, запрещается (в дополнение):

- проносить запрещенные к употреблению и скоропортящиеся продукты;
- использовать электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. электро-бытовую технику;
- покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, во время тихого часа.

2.4.1. 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.

При нахождении ребенка на лечении в Учреждениях запрещается:

2.4.2. 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.

2.4.3. Запрещается оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике или в кровати с опущенными бортиками – это может привести к падению и тяжелой травме.

2.4.4. Категорически запрещено давать ребенку лекарственные препараты, не разрешенные лечащим врачом.

2.4.5. Перед ежедневными врачебными обходами, ребенок и внешний вид осуществляющего уход за ребенком, должны быть приведены в порядок.

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

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

2.4.8. Заведующий отделением 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.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

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

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