

«Утверждаю»

Генеральный директор
ООО «Аксон»

А.В.Мерцалов

ПРАВИЛА
поведения пациентов и посетителей
Детского медицинского центра неврологии и педиатрии
(медицинский центр)

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Правила).

Правила определяют нормы поведения несовершеннолетних пациентов (пациентов), законных представителей несовершеннолетних пациентов, сопровождающих несовершеннолетних пациентов лиц (далее — посетители) медицинского центра при получении медицинских услуг в целях создания благоприятных условий для проведения квалифицированного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения мер противопожарной безопасности, санитарно-эпидемиологических правил, врачебной тайны, защиты персональных данных пациентов, обеспечение личной безопасности медицинских работников, пациентов и посетителей.

2. Настоящие Правила размещаются для ознакомления на информационных стендах медицинского центра и на официальном сайте медицинского центра www.detmed.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, законных представителей несовершеннолетних пациентов и посетителей медицинского центра.

Несоблюдение пациентом, законным представителем несовершеннолетнего пациента настоящих Правил может повлечь отказ в предоставлении медицинских услуг, если такой отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

4. Медицинские услуги предоставляются при непосредственном обращении законного представителя несовершеннолетнего пациента в регистратуру медицинского центра, а также по предварительной записи в регистратуре по телефону по графику работы медицинского центра и врачей-специалистов.

5. Медицинские услуги предоставляются при наличии заключенного с законным представителем пациента письменного договора об оказании платных медицинских услуг и согласия законного представителя пациента на обработку персональных данных медицинским центром.

6. При обращении за медицинской помощью законный представитель несовершеннолетнего пациента имеет право на получение информации:

- режиме и графике работы медицинского центра;
- правилах поведения пациентов и посетителей;
- график приема граждан руководителем медицинского центра и иными уполномоченными лицами;
- об адресах и контактных телефонах органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- о наличии лицензии на осуществление медицинской деятельности;
- о видах оказываемой медицинской помощи и перечне оказываемых платных медицинских услуг;
- о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- о правилах записи на первичный прием/консультацию/обследование;
- о правилах предоставления платных медицинских услуг;
- о ценах (тарифах) на медицинские услуги;
- о медицинских работниках медицинского центра, графике работы и часах приема медицинского работника.

7. В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта, в которую вносятся сведения о пациенте и предоставленных медицинских услугах.

В целях формирования и ведения медицинской документации законный представитель пациента, обращаясь в регистратуру, обязан:

- предъявить документ, удостоверяющий личность;
- предоставить необходимые для предоставления медицинских услуг и ведения персонифицированного учета пациентов сведения, в том числе:
 - фамилия, имя, отчество;
 - пол;
 - дата рождения;
 - место рождения;
 - гражданство;
 - данные документа, удостоверяющие личность;
 - место жительства;
 - место регистрации;
 - дата регистрации;
 - контактный телефон, для оповещения в необходимых случаях законного представителя пациента об отмене назначенного приема врача, изменении даты или времени приема, назначенных лечебных процедур.

Медицинский центр не несет ответственности за возможные неблагоприятные последствия, связанные с предоставлением законным представителем пациента недостоверных сведений при внесении их в медицинскую документацию.

8. Обязательным условием предоставления медицинских услуг является получение от законного представителя пациента в письменной форме информированного

добровольного согласия на проведение медицинского вмешательства, которое хранится в медицинской документации. При отсутствии информированного добровольного согласия законный представитель пациента подписывает отказ от проведения (продолжения) медицинского вмешательства, что влечет за собой прекращение оказания медицинской помощи либо предоставления отдельных медицинских услуг.

9. Медицинская карта законному представителю пациента не выдается, а передается в кабинет врача медицинским регистратором. Направления на диагностические исследования и медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

10. Прием пациентов врачом, проведение диагностических исследований и медицинских процедур осуществляется в соответствии с предоставленным законному представителю пациента направлением с соблюдением очередности. Пациент (законный представитель пациента) в случае опоздания более чем на 10 минут относительно назначенного времени приема может быть принят врачом только при наличии свободных мест в расписании. Для изменения времени приема законный представитель пациента должен обратиться в регистратуру.

11. Пациент в сопровождении законного представителя ожидают приема врачом, проведения диагностических исследований и медицинских процедур в специально отведенных местах в помещении медицинского центра. Пациент (законный представитель пациента), посетитель обязан соблюдать очередность и пропускать лиц, нуждающихся в оказании неотложной медицинской помощи, а также медицинских работников.

12. Пациент (законный представитель пациента) записанный на прием, диагностическое исследование и медицинские процедуры вне графика, ожидает персонального приглашения в кабинет.

13. Нахождение посетителей, сопровождающих пациента, кроме законного представителя пациента, в кабинете врачебного приема допускается только с разрешения лечащего врача.

14. Законный представитель пациента может получить результаты исследований и другие документы в регистратуре при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность.

15. Законному представителю пациента на основании письменного заявления при предъявлении документов, удостоверяющих личность и подтверждающих полномочия представителя пациента, в том числе законного, выдаются дубликаты, копии справок, медицинских заключений. Основание, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента.

16. При обращении в медицинский центр пациент, его законный представитель, сопровождающие пациента лица обязаны:

- проявлять в общении с работниками медицинского центра такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным, не предпринимать действий, нарушающих общественный порядок, права других пациентов и работников медицинского центра;
- соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- соблюдать правила поведения пациентов и посетителей в помещениях медицинского центра и на прилегающей территории;
- 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;
- соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом (режим лечения);
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния здоровья пациента в процессе диагностики и лечения;
- являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
- информировать сотрудников регистратуры заблаговременно о невозможности явиться на прием в указанное время;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы, использовать в помещениях медицинского центра сменную обувь или бахилы, верхнюю одежду оставлять в специально отведенном месте (шкаф, вешалка);
- отключать имеющийся сотовый (мобильный) телефон при нахождении в помещениях, в которых осуществляется прием пациентов врачом и проводятся процедуры;
- соблюдать правила запрета курения на территориях и в помещениях, предназначенных для оказания медицинских, реабилитационных услуг;
- не причинять вред имуществу медицинского центра, других пациентов и посетителей,
- выполнять законные требования работников медицинского центра и лиц, обеспечивающих охрану общественного порядка и общественную безопасность в помещениях медицинского центра и на прилегающей территории;
- при получении информации об эвакуации из помещений медицинского центра действовать согласно инструкциям (указаниям) работников медицинского центра и лиц, обеспечивающих общественный порядок и общественную безопасность в соответствии с правилами пожарной безопасности и утвержденному плану эвакуации, сохраняя спокойствие и не создавая паники;
- при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному администратору, персоналу медицинского центра.

17. Пациент (законный представитель пациента) обязан добросовестно выполнять рекомендованные методы подготовки к медицинскому обследованию. При невыполнении рекомендованной подготовки медицинский работник вправе отказать в проведении обследования, если имеется вероятность получения неточного результата назначенного обследования.

18. Пациентам (законным представителям пациентов) и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение мер противопожарной безопасности, обеспечения личной безопасности медицинской организации, пациентов и посетителей, защиты персональных данных, врачебной и иной охраняемой законом тайны, запрещается:

- проносить на территорию медицинского центра, в помещения медицинского центра огнестрельное, травматическое, 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;

- проносить в помещения медицинского центра крупногабаритные предметы (в т.ч. сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- входить в служебные помещения медицинского центра, не предназначенные для нахождения пациентов и посетителей;
- принимать пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях медицинского центра, не предназначенных для потребления пищи;
- курить у входа в помещение медицинского центра, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях;
- распивать алкогольные (спиртные) напитки, употреблять наркотические и токсические средства в помещениях медицинского центра и на прилегающей территории;
- играть в азартные игры в помещениях медицинского центра и на прилегающей территории;
- оставлять на полу, стенах, элементах интерьера фойе, вестибюлей, коридоров, туалетных комнат, на стульях и диванах для пациентов и посетителей бумагу, салфетки, обертки, упаковки, жевательную резинку и прочий мусор;
- при посещении туалетной комнаты бросать в раковины и унитазы вату, бумагу, салфетки, обертки, упаковки, жевательную резинку;
- громко разговаривать в фойе, вестибюлях, коридорах, туалетных комнатах, в том числе по телефону;
- бегать, прыгать, шуметь, хлопать дверями, совершать действия агрессивного характера в отношении работников медицинского центра, пациентов и посетителей;
- ставить детей в грязной обуви на скамейки, лавочки и диваны, элементы интерьера помещений;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- самовольно забирать медицинскую карту из медицинского центра;
- размещать в помещениях и на территории какие-либо объявления, справочную информацию без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в иных коммерческих целях;
- пользоваться сотовым телефоном в помещениях, в которых осуществляется прием пациентов врачом и проводятся процедуры;
- находиться в помещениях, медицинских кабинетах в верхней одежде, рабочей (специальной) одежде, в загрязненной обуви и одежде, не отвечающих санитарно-гигиеническим требованиям;
- пользоваться служебным телефоном без разрешения представителя администрации медицинского центра;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию медицинского центра и проход пациентов (посетителей) в помещение медицинского центра;

- находится в помещении медицинского центра и на прилегающей территории, посещать кабинеты врачей, процедуры в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.

19. Запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований, лечебных процедур или консультации врача.

20. Курение запрещено во всех помещениях медицинского центра и на прилегающей территории.

21. Медицинский центр вправе применять меры контроля соблюдения настоящих Правил и пресечения их нарушений пациентами и посетителями:

- осуществление видеонаблюдения за общедоступными помещениями медицинского центра и прилегающей территории;

- вынесение работником медицинского центра устного предупреждения о нарушении Правил поведения пациентов и посетителей;

- отказ в предоставлении медицинских услуг пациенту (законному представителю пациента), находящемуся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- прекращение оказания медицинских услуг в случае продолжающегося со стороны пациента (законного представителя пациента) нарушения нарушения Правил поведения пациентов и посетителей после вынесенного устного предупреждения;

- запрет на пребывание пациента (законного представителя пациента) и посетителя в помещениях медицинского центра в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также если нарушаются санитарно-гигиенические требования к посещению медицинского центра, либо пациент (законный представитель пациента), посетитель нарушают настоящие Правила после вынесенного устного предупреждения;

- привлечение сотрудников охраны для пресечения нарушений Правил поведения пациентов и посетителей;

- привлечение сотрудников полиции для пресечения нарушений пациентами и посетителями общественного порядка, при совершении агрессивных действий, угрожающих жизни и здоровью работников медицинского центра, пациентов и посетителей, имуществу медицинского центра, при невыполнении запрета на пребывание в помещении медицинском центре в случаях, предусмотренных настоящими Правилами.