

К приказу № 03 от «04» 09 2020 года

Директор ООО «Медицинский центр «МИРА»»



УТВЕРЖДАЮ

С.А.Шартукова

ПРАВИЛА поведения пациентов в ООО «Медицинский центр «МИРА»»

1. Общая информация

- 1.1. Настоящие Правила устанавливают правила получения медицинской помощи, правила записи и поведения пациентов в ООО «Медицинский центр «МИРА»» (Далее- МЦ «МИРА»)
- 1.2. Нижеследующие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Законом «О защите прав потребителей» и иными действующими нормативно-правовыми актами.
- 1.3. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в МЦ «МИРА» 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 МЦ «МИРА», а также сотрудников. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.
- 1.4. Медицинская помощь в МЦ «МИРА» оказывается на платной основе путем наличных и безналичных расчетов.
- 1.5. Пациент может получить предварительную информацию о перечне услуг, их стоимости, режиме работы врачей, уровне их профессиональной подготовки и другую интересующую информацию на ресепшене, на информационных стендах и на официальном сайте.
- 1.6. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах МЦ «МИРА» и на официальном сайте в сети

«Интернет»: <https://mcmira.ru>

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;
- выражение информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием 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.

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

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 МЦ «МИРА»;
- 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;
- 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 и другие документы МЦ «МИРА»;
- 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 медицинского центра;

- соблюдать установленный порядок деятельности МЦ «МИРА» и нормы поведения в общественных местах;
- посещать центр и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам МЦ «МИРА»;
- бережно относиться к имуществу центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях МЦ «МИРА».

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 МЦ «МИРА», пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

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

- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
- выносить из помещения медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории МЦ «МИРА» объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию МЦ «МИРА».
- запрещается доступ в здание и помещения МЦ «МИРА» 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 сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3. Запись на прием к врачам-специалистам.

3.1. Работа МЦ «МИРА» осуществляется по предварительной записи. Существуют следующие виды записи на прием – при личном обращении пациента к администратору на ресепшен, запись по телефону, он-лайн запись через официальный сайт.

3.2. При записи на прием Пациент имеет право выбрать врача-специалиста и удобное для себя время приема.

3.3. Время прохождения диагностического обследования, а также время начала приема врача может сопровождаться небольшим временем ожидания, это обусловлено тем, что у пациентов разная степень сложности заболевания и

продолжительность лечения(консультации) может превышать запланированный отрезок времени на прием.

3.4. В случае отмены приема по непредвиденным обстоятельствам, пациент будет проинформирован по контактному номеру телефона, указанному пациентом в амбулаторной карте. При отсутствии в амбулаторной карте пациента контактного номера телефона и/или отсутствии ответа представителю центра при звонке, МЦ «МИРА» снимает с себя ответственность за невозможность оповещения пациента.

4. Правила получения медицинской услуги

4.1. Пациенту, в холодное время года, необходимо снять верхнюю одежду и убрать ее в индивидуальный шкафчик в зоне ресепшена. Клиника не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в верхней одежде пациентов. Надеть на обувь бахилы.

4.2. С целью осуществления контроля качества оказания медицинской помощи, требований этики, медицинской деонтологии в МЦ «МИРА» ведется аудио- и видео- запись.

4.3. В случае опоздания пациента более чем на 10 минут, пациент может получить медицинскую услугу в порядке живой очереди, только при наличии свободных мест в расписании у выбранного врача-специалиста.

4.4. 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 или обращается за консультацией к другому специалисту.

- рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- лечащий врач по согласованию с руководством МЦ «МИРА» 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.

5. Ответственность за нарушение настоящих Правил

5.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники МЦ «МИРА» вправе делать им соответствующие замечания.

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

6. Заключительные положения

6.1. Настоящие Правила действуют до их отмены или вступления в силу новых правил.