



## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ**

Уважаемые пациенты!

С целью повышения качества оказания медицинских услуг обращаем Ваше внимание на необходимость соблюдения следующих Правил поведения в ООО «Наука».

### **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «Наука»**

Настоящие Правила поведения пациентов в ООО «Наука» (далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлениями Правительства РФ, приказами Министерства здравоохранения РФ, другими нормативными актами. Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей ООО «Наука» (далее Медицинский центр), при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Медицинского центра, а также работников Медицинского центра. Соблюдение настоящих Правил является обязательным. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Медицинского центра, на официальном сайте Медицинского центра в сети интернет: [www.labnauka.ru](http://www.labnauka.ru).

### **Основные понятия**

ООО «Наука» оказывает медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности ЛО-61-01-006996 от 11 сентября 2017 года, выданной Министерством здравоохранения Ростовской области.

Медицинская услуга — мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.

Медицинская помощь — комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими — услуги гражданам и организациям, выполняемые Медицинским центром в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

Пациент — лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому

наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а так же пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания. Посетителем Медицинского центра признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Медицинского центра, для которого Медицинский центр не является местом работы. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях Медицинского центра только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов, попечителей, педагогов или других сопровождающих их лиц.

Лечащий врач — это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Медицинском центре. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

## **Права и обязанности пациента**

### **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;
- 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, являющегося необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации других специалистов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного медицинского страхования;
- информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям; времени приёма лабораторных исследований; о правилах вызова на дом, пациент может получить в регистратуре лично, по телефонной связи, с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «Наука», на официальном сайте Медицинского центра в сети интернет: [www.labnauka.ru](http://www.labnauka.ru).

**Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- посещать Медицинский центр в соответствии с установленным графиком его работы;
- при посещении Медицинского центра надевать на обувь бахилы;
- являться на приём врача, лечебно-диагностические процедуры и диспансерные осмотры за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);
- предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры по уважительной причине;
- соблюдать установленный порядок в деятельности Медицинского центра, нормы поведения в общественных местах;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, информированное добровольное согласие на обработку персональных данных;
- в случае отказа от предложенного лечащим врачом необходимого обследования или лечения, подписать информированный отказ;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Медицинского центра;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Медицинского центра;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, особенностях своего организма, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго 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 вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Медицинского центра;
- бережно относиться к имуществу Медицинского центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Медицинского центра.

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 Медицинского центра, пациентов



и посетителей, **запрещается:**

- проносить в Медицинский центр 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;
- находиться в служебных помещениях Медицинского центра без разрешения администрации Медицинского центра;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Медицинского центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Медицинского центра;
- выносить из помещений Медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Медицинского центра объявления без разрешения администрации Медицинского центра;
- производить фото, видеосъемку на территории Медицинского центра и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Медицинского центра;
- выполнять в помещениях Медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Медицинского центра в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд транспорта ко входам в Медицинский центр;
- запрещается доступ в помещения Медицинского центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.
- бросать на пол, класть на столы, кушетки и пр. грязные подгузники, средства личной гигиены и другие использованные средства по уходу за ребенком, которые должны незамедлительно помещаться в специальный бак, находящийся в туалете для посетителей.

## **Взаимодействие пациента и лечащего врача**

**Лечащий врач:**

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет, по желанию пациента, информацию о состоянии здоровья пациента самому пациенту или его законному представителю;
- 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;
  - по согласованию с руководством Медицинского центра (руководителем подразделения Медицинского центра) 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 лечащего врача, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;
  - сотрудники регистратуры и врачи Медицинского центра имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно-диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;
  - пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, получают данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры Медицинского центра;
  - телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Медицинского центра только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.
- Первичный и повторный приемы врача-специалиста:
- под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту в рамках договора между пациентом и Медицинским центром, независимо от причины обращения;
  - под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту после первичного обращения.
  - обращение пациента к тому же врачу - специалисту, имевшее место в течение месяца в других ЛПУ города не является основанием для оформления обращения к данному специалисту ООО «Наука» как повторного.

### **Ответственность за нарушение настоящих Правил**

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Медицинского центра настоящих Правил, сотрудники Медицинского центра вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам Медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в Медицинском центре, неисполнение законных требований работников Медицинского центра, причинение морального вреда работникам Медицинского центра, причинение вреда деловой репутации Медицинского центра, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.