

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «БЦММ»
М.В. Кобец
06 февраля 2023 года

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

В ООО «Байкальский центр многопрофильной медицины»

Правила поведения пациента (далее Правила) – это документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов в ООО «Байкальский центр многопрофильной медицины» (далее – Медицинский центр), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Медицинским центром. Главными принципами работы Медицинского центра являются индивидуальный подход и уважение к каждому обратившемуся. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения.

Уважаемые пациенты, просим Вас выполнять настоящие правила. Только при полном сотрудничестве персонала с пациентом достигается положительный результат в диагностике и лечении.

1. Общие положения.

1.1 Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Медицинском центре при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и немедицинских услугах, в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Медицинского центра, а также его работников.

1.2. Пациенты и сотрудники Медицинского центра обязаны знать и соблюдать Правила поведения пациента.

1.3 Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации №2300-1 от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей» (в редакциях);
- Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29 ноября 2010г. N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (в редакциях);
- Федеральным законом от 23 февраля 2013 г. N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";

- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 28.02.2011 № 158н «Об утверждении правил обязательного медицинского страхования»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации №1006 от 4 октября 2012 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;

- Иными нормативными актами РФ.

- Локальными нормативными актами Медицинского центра.

1.4. Любой гражданин, находящийся в Медицинском центре независимо от того, получает ли он медицинскую помощь или сопровождает пациента (в том числе - в качестве его законного представителя) - обязан соблюдать правила поведения пациентов в медицинской организации (п. 3 ст. 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ).

1.5. Правила поведения пациента размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде в холле первого этажа и официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" – <https://bcmm.ru/>

2. Порядок приема пациентов.

2.1. Медицинский центр является коммерческой медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществления медицинской деятельности. Медицинские услуги в медицинском центре являются платными и оказываются в соответствии с Прейскурантом цен, действующим на дату оказания услуг, а также с утвержденными «Положением о порядке оказания платных медицинских услуг в ООО «Байкальский центр многопрофильной медицины»;

2.2. Запись пациентов на плановый прием к осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру Медицинского центра, по телефону, через сайт медицинского центра, интернет-сервис СберЗдоровье;

2.3. При первичном обращении в Медицинский центр обязательно оформляется медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта является собственностью Медицинского центра;

2.4. При первичном и повторном обращении в медицинский центр для оформления медицинской карты амбулаторного больного пациенту, законному представителю пациента необходимо предъявить следующие документы: СНИЛС; документ, удостоверяющий личность (паспорт);

2.5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Поскольку в отношении несовершеннолетних информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель, несовершеннолетних пациентов медицинского центра в возрасте младше пятнадцати лет должен сопровождать их законный представитель, в соответствии с «Правилами оказания медицинских услуг лицам в возрасте до 18 лет в ООО «Байкальский центр многопрофильной медицины»;

2.6. В соответствии с действующим порядком приёма пациентов: за 15 минут до назначенного времени приёма лечащим врачом обратиться в регистратуру;

2.7. При опоздании на прием, Медицинский центр имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день;

2.8. Пациенты, обратившиеся в регистратуру Медицинского центра с целью без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в записи. При отсутствии данного условия Медицинский центр имеет право назначить прием на другой день;

2.9. Пациент имеет возможность заблаговременно предупредить работника регистратуры Медицинского центра по телефону о возможном опоздании, в случае неявки на приём – известить накануне;

2.10. После завершения приема врача пациент обязан предъявить в регистратуру талон с перечнем полученных услуг и оплатить услуги в регистратуре медицинского центра. Расчет можно произвести наличными деньгами или по банковской карте. Пациенту на руки выдается кассовый чек или товарный чек, которые являются подтверждением совершенной оплаты. Рекомендуем кассовые чеки хранить в течение трех лет;

2.11. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;

2.12. При предоставлении медицинских услуг реализуется право внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан, в соответствии действующим законодательством РФ.

3. Права и обязанности пациента.

3.1. Права пациента.

Пациент имеет право на:

3.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

3.1.2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.1.3. получение консультаций врачей-специалистов;

3.1.4. проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;

3.1.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

3.1.6. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.1.7. предоставление в доступной форме полной информации о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, 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;

3.1.8. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

3.1.9. отказ от медицинского вмешательства;

3.1.10. получение дубликаты, копии предоставляются в срок до 30 календарных дней с момента подачи заявления, в экстренных случаях – по решению руководства медицинского центра;

3.1.11. на получение полной информации об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах;

3.1.12. на отказ в одностороннем порядке от получения медицинских услуг и расторжение договора, в письменной форме, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору;

3.1.13. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.1.14. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

3.1.15. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

3.1.16. качественное оказание медицинской помощи соответствующее требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

3.1.17. пациент обладает и иными правами, предусмотренными законодательством РФ.

3.2. Обязанности пациента.

Пациент обязан:

3.2.1. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим Центра:

- при входе в Медицинский центр пациент обязан иметь опрятный внешний вид, отвечающий санитарногигиеническим требованиям;

- при наличии простудных заболеваний у пациента и в период эпидемий респираторно-вирусных заболеваний надеть маску;

- пациент должен оставлять верхнюю одежду в гардеробе;

- сдавать крупногабаритные вещи (сумки, пакеты) в гардероб;

- в случае установления локальными актами повышенного санитарно-эпидемиологического режима при передвижении по Медицинскому центру пациент обязан использовать бахилы.

3.1.2. В целях безопасности пациенту не следует слишком быстро подниматься и спускаться по лестничным маршам, в том числе бегать, во избежание получения травмы.

3.2.3. Бережно относиться к имуществу Медицинского центра, соблюдать чистоту в помещениях.

3.2.4. Соблюдать требования пожарной безопасности.

3.2.5. Соблюдать требования федерального закона о запрете курения.

3.2.6. Соблюдать порядок в местах общественного пользования.

3.2.7. Осуществлять прием пищи в отведенном для этого месте - кафе.

3.2.8. Вежливо общаться с медицинским и прочим персоналом Медицинского центра.

3.2.9. Незамедлительно информировать медицинский или прочий персонал Медицинского центра при обнаружении источников пожара и прочих источников угрожающих общественной безопасности.

3.2.10. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность; не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Медицинского центра.

3.2.11. Заблаговременно (за 15 минут) прибыть на прием к специалистам (медицинским работникам) Медицинского центра до указанного времени, иметь при себе медицинские документы (результаты проведенных исследований) по назначениям специалистов (медицинских работников) Медицинского центра. При невозможности своевременной явки на прием к специалистам (медицинским работникам) Медицинского центра по уважительной причине пациент обязан заблаговременно информировать через регистратуру о необходимости отмены или изменения назначенного ему времени получения медицинской услуги;

3.2.12. Сообщать достоверные, необходимые для качественного оказания медицинской услуги, сведения исполнителю (медицинскому работнику, предоставляющему медицинскую услугу) о своем самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и другую необходимую информацию, касающуюся своего здоровья, сообщать о любых переменах в состоянии здоровья в период лечения, а также проинформировать Медицинский центр об обращении его за оказанием медицинских услуг в другие медицинские организации или к другим специалистам (медицинским работникам) по причине того же заболевания, в связи с которым он обратился в Медицинский центр.

3.2.13. Соблюдать указания (рекомендации) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу), в том числе назначенный режим лечения, в случае получения медицинских услуг, требующих дополнительной подготовки; соблюдать соответствующие требования, обеспечивающие качественное и своевременное предоставление медицинской услуги.

3.2.14. Пациент обязан четко выполнять рекомендации при подготовке к обследованию. При не выполнении рекомендованной подготовки пациенту может быть отказано в проведении обследования, так как в этом случае велика вероятность получения неточного результата.

3.2.15. Заботиться о сохранении своего здоровья, не предпринимать действий, наносящих ущерб здоровью других граждан.

3.2.16. Соблюдать режим работы Медицинского центра, посещать медицинские кабинеты в соответствии с утвержденным графиком их работы. Заходить в кабинет по приглашению медицинского персонала. Количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека. Нахождение в кабинете сопровождающего лица возможно только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.2.17. Выполнять требования медицинского персонала Медицинского центра, не противоречащие настоящим правилам.

4. Права и обязанности лечащего врача.

4.1. Лечащий врач имеет право:

4.1.1. самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги в соответствии с порядками и стандартами оказания медицинской помощи;

4.1.2. с уведомлением пациента вносить изменения в процесс оказания медицинской помощи, в том числе путем проведения дополнительных медицинских услуг по диагностике и лечению;

4.1.3. медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;

4.1.4. отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с главным врачом. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, главный врач должен организовать замену лечащего врача.

4.1.5. в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Медицинский центр вправе назначить другого врача, предварительно согласовав с пациентом.

4.2. Обязанности лечащего врача, медицинского работника:

4.2.1. организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

4.2.2. по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, сущности лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;

4.2.3. 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, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

4.2.4. по требованию пациента или его законного представителя пригласить для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созвать 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.

4.2.5. при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан пригласить генерального директора или главного врача;

4.2.6. соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;

4.2.7. сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

5. Меры безопасности в Медицинском центре.

5.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях Медицинского центра пациентам и посетителям запрещается:

5.1.1. Доступ в здание и помещения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарногигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Медицинского центра сотрудниками правоохранительных органов;

5.1.2. Проносить в здания и служебные помещения Медицинского центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, а также иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

5.1.3. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

5.1.4. Находиться в служебных помещениях Медицинского центра без разрешения администрации;

5.1.5. Употреблять пищу в коридорах и других, не предназначенных для этих целей помещениях;

5.1.6. Посещать Медицинский центр с домашними животными;

5.1.7. Производить подзарядку мобильных устройств в помещениях Медицинского центра;

5.1.8. Играть в азартные игры в помещениях и на территории Медицинского центра;

5.1.9. Выносить из помещения Медицинского центра, без официального разрешения, документы, полученные для ознакомления, информацию со стендов;

5.1.10. Размещать в помещениях и на территории Медицинского центра объявления и печатную продукцию без разрешения администрации;

5.1.11. Производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;

5.1.12. Выполнять в помещениях Медицинского центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Медицинского центра в иных коммерческих целях;

5.1.13. Пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований, консультации врача, в т.ч. в местах обозначенных табличками о запрете использования мобильной связи;

5.1.14. Препраждать проезд служебного транспорта к зданию Медицинского центра;

5.1.15. Оставлять ценные вещи в гардеробе;

5.1.16. Оставлять без присмотра личные вещи;

5.1.17. Оставлять без присмотра детей в возрасте до 14 лет на всей территории Медицинского центра;

5.1.18. Курить в помещении и на территории Медицинского центра;

5.1.19. Пользоваться открытым пламенем (спичками, зажигалкой и т.д.).

6. Ответственность за нарушение настоящих правил.

6.1. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского центра, пациентам и иным посетителям Медицинского центра, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях Медицинского центра, неисполнение законных требований работников Медицинского центра влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.2. В случаях грубых нарушений пациентами и иными посетителями настоящих Правил, выражающихся в:

- создании угрозы жизни и здоровью персонала и пациентам Медицинского центра;
- пребывании в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- создании угрозы и (или) сознательной порчи имущества и оборудования Медицинского центра;

• агрессивном поведении в отношении персонала, пациентов или посетителей Медицинского центра, использовании ненормативной лексики, грубом нарушении правил (этики) поведения в общественных местах персонал Медицинского центра вправе применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, следствием которых может явиться невозможность оказания такому нарушителю медицинской помощи.

6.3. В случае иных нарушений пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники Медицинского центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7. Заключительные положения.

7.1. Пациент, законный представитель пациента в случае разногласий по вопросам оказания медицинской помощи вправе обратиться лично, либо через представителя: в администрацию Медицинского центра – к генеральному директору Медицинского центра, главному врачу, контролирующим организации, иные компетентные органы в соответствии с действующим законодательством.

7.2. Вопросы, не урегулированные в настоящих правилах, разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. График работы Медицинского центра и должностных лиц

8.1. График работы медицинского центра и его должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка медицинского центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

8.2. Режим работы медицинского центра и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются генеральным директором или главным врачом медицинского центра в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала. График и режим работы утверждаются генеральным директором медицинского центра. Прием населения (пациентов и их родственников) руководителями медицинского центра, главным врачом осуществляется по предварительной записи в регистратуре Медицинского центра (понедельник – пятница с 10-00 до 12-00. Посетители, нарушившие данные правила поведения, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. Цели и задачи

1.1. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Медицинском центре при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для быстрого оказания квалифицированной помощи в медицинской помощи, оказания медицинских услуг и профилактических услуг, и целью обеспечения безопасности граждан при посещении Медицинского центра, а также его работников.

1.2. Пациенты и сотрудники Медицинского центра обязаны знать и соблюдать Правила поведения пациента.

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации №2300-1 от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей» (в редакции);
- Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29 ноября 2010г. N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (в редакции);
- Федеральным законом от 23 февраля 2013 г. N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".