



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ООО МЦ «Астра-мед»  
\_\_\_\_\_/Гуртовая М. Н./  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
м.п.

ООО МЦ «Астра-мед»

## ПРАВИЛА

### поведения пациентов, их законных представителей и посетителей при нахождении в ООО МЦ «Астра-мед»

Настоящие правила поведения пациентов, их законных представителей и посетителей при нахождении в ООО МЦ «Астра-мед» (далее – Правила) разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации,
- Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
- Федеральным законом от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,
- Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждёнными Постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 № 1006,
- Уставом ООО МЦ «Астра-мед»,
- иными нормативно-правовыми актами.

Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов, их законных представителей и посетителей в клинике при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими клиники, а так же работников клиники.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Клиники, а так же на сайте ООО МЦ «Астра-мед» в сети «Интернет».

### ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

В настоящих правилах используются следующие основные понятия:

**Медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, которые направлены на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию (п. 4 ст. 2 Федерального закона от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

**Медицинская помощь** – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

**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 клиники** признаётся любое физическое лицо, временно находящееся в помещении клиники, в том числе, сопровождающее несовершеннолетнего, для которого клиника не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 18 лет могут находиться в помещениях клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов и других сопровождающих дееспособных лиц.

**Лечащий врач** – врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО МЦ «Астра-мед».

## **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Вход на территорию клиники осуществляется только в бахилах или в сменной обуви.

При наличии верхней одежды (в зависимости от времени года) пациент, законные представители, посетители обязаны оставлять её в гардеробе.

При оказании платных медицинских услуг в обязательном порядке оформляется договор на оказание платных медицинских услуг в соответствии с требованиями действующего законодательства. Для этого при первом посещении клиники Пациент предъявляет паспорт (при его отсутствии – другой документ, удостоверяющий личность).

При первичном обращении Пациенту необходимо подойти в клинику за 30 минут до начала приёма врача. В течение этого времени Пациент знакомится с условиями договора и другими документами клиники (Положение о гарантии, Положение об оплате медицинских услуг, Правила поведения пациентов, Правила предоставления платных медицинских услуг).

На стойке администратора или в кабинете врача Пациенту будет предложено заполнить Анкету пациента, которая позволит предложить оптимальные для него варианты лечения.

В соответствии со ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является информированное добровольное согласие пациента, которое необходимо подписать перед началом осмотра врачом.

Пациент обязан приходиться на обследование и лечение за 10 минут до назначенного времени, а в случае невозможности явки по уважительной причине предупредить об этом клинику за 24 часа до приёма.

Пациенту необходимо помнить, что медицинские технологии имеют регламентированное время их выполнения в соответствии с требованиями медицинских стандартов и протоколов лечения. Несвоевременный приход на приём является нарушением договорных отношений и поводом для врача перенести мероприятие на новый срок.

При опоздании пациента более, чем на 15 минут клиника оставляет за собой право перенести приём на другое время / другую дату.

Пациенты, их законные представители и посетители обязаны соблюдать чистоту в помещениях клиники и бережно относиться к мебели и предметам интерьера. Законные представители должны следить за поведением своих детей в помещениях клиники.

В холле и коридорах клиники необходимо соблюдать тишину, так как в кабинетах идут врачебные приёмы. По возможности просим выключать звук мобильного телефона, или делать его тише.

В целях безопасности в клинике ведётся видеонаблюдение (по периметру здания, в холле, в коридорах, в кабинетах).

## **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

**Пациент имеет право на:**

- выбор лечащего врача;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

- профилактику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций специалистов клиники;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами;
- 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 пациента, а также персональных данных пациента;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской услуги;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;

**Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и настоящие Правила;
- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки;
- являться на прием в согласованное с врачом время;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, беременности, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- посещать медицинские кабинеты клиники в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники.

В соответствии с требованиями ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья, соблюдать режим лечения, рекомендованный врачом.

### **В ООО МЦ «Астра-мед» ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- проносить в здания и служебные помещения клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, наркотики, иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить без разрешения администрации клиники в здания и служебные помещения клиники крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях клиники без разрешения администрации;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях клиники, не предназначенных для потребления пищи;
- курить, употреблять спиртные напитки и наркотические вещества в помещении и на территории клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации клиники;
- находиться в помещениях клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию клиники;
- проходить в здание и помещения клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;
- проносить в клинику скоропортящиеся продукты.

В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящего Положения, администрация клиники оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме, за исключением ситуаций, требующих оказания пациенту экстренной медицинской помощи.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях клиники, неисполнение законных требований работников клиники, причинение морального вреда работникам клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Со своей стороны ООО МЦ «Астра-мед» и его сотрудники гарантируют тактичное обращение и решение существующих проблем на всех этапах сотрудничества.

**Благодарим за выполнение наших правил!**

## ПОЛУЧЕНИЕ СПРАВОК, ВЫПИСОК, ДРУГОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Вся медицинская документация предыдущих лет хранится в архиве организации. Сроки хранения медицинских документов устанавливается действующим законодательством Российской Федерации. Для получения необходимых документов нужно сделать запрос в определенной форме.

### Форма обращения:

Директору ООО МЦ «Астра-мед»

Гуртовой М. Н.

ФИО, почтовый адрес, обязательно способ обратной связи (телефон, факс, e-mail)

Суть обращения.

Желательно указать, как (выдать на руки, направить по почте, по электронной почте) Вы желаете получить ответ на обращение.

Дата, подпись.

### **Какие документы могут быть предоставлены по письменному запросу?**

- Выписки (эпикризы) из амбулаторной карты и/или истории болезни.
- Полная копия всей медицинской карты и/или истории болезни выдается только лично в руки пациенту (после 15 лет) по предъявлении паспорта.
- Полная копия всей медицинской карты и/или может быть выдана законным представителям, при предоставлении подтверждающих документов.

### **Прием обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи**

<b>Форма обращения</b>	<b>Ответственное лицо</b>	<b>Режим работы</b>
Устные и письменные обращения (жалобы)	Заместитель директора по общим вопросам Жихар Т. В.	12.00 – 18.00 (кроме выходных и праздничных дней)

При возникновении претензий рекомендуем использовать досудебный порядок урегулирования спора, так как это позволит нам в кратчайшие сроки разобраться в Ваших претензиях и, при необходимости, принять меры к устранению их причин. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается организацией в течение 10 рабочих дней с момента ее получения. Данный период времени необходим для создания и работы комиссии по разбору жалобы.

Для более быстрого административного реагирования желательно предельно детализировать информацию: период пребывания в центре, ФИО или должности конкретных лиц, суть претензии.

Если ответ будет готов раньше, сотрудники центра позвонят по указанному в заявлении номеру и сообщат о готовности ответа на претензию.

При обращении будьте готовы к тому, что у Вас попросят документ, удостоверяющий личность. Поскольку вся медицинская информация является персональной и передача сведений посторонним лицам запрещена, официальный ответ будет предоставлен только лично заявителю, либо по доверенности законным представителям. Ответ выдается под роспись.

Обращение от имени законного представителя подается в случаях, оговоренных Федеральным законом от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В случае невозможности получить ответ лично, он будет выслан по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением.