

## **Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ: от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в АО «МЦ ЧТПЗ» (далее – клиника) 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 клиники, а также работников клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах (информационных папках на стойках регистратуры) и сайте клиники.

### Основные понятия

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

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

Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, — услуги гражданам и организациям, выполняемые клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

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 признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого клиника не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в клинике.

## 2. Права и обязанности пациента

### 2.1. Пациент имеет право на:

— выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с федеральным законом 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 лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

— получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

— защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также персональных данных пациента;

— отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает настоящие правила;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов на основании письменного заявления, в порядке, установленном клиникой;.
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

## 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,
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки;
- 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;
- внимательно ознакомиться с предоставленной медицинским работником информацией 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 и в случае

согласия на медицинское вмешательство 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 лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;
- соблюдать настоящие правила и нормы поведения в общественных местах;
- посещать 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, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам клиники;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях и на территории клиники.

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 клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения 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 без разрешения;

- курить на территориях и в помещениях клиники, предназначенных для оказания медицинских, реабилитационных и санаторно-курортных услуг;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, нарушать покой других пациентов;
- использовать в палатах, санаторно-курортных номерах электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги;
- покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, во время «тихого часа»;
- хранить в палате верхнюю одежду, обувь, хозяйственные и вещевые сумки, опасные, легковоспламеняющиеся и иные запрещенные предметы;
- использовать постельное белье, подушки и одеяла со свободных коек в палатах;
- совершать прогулки по территории клиники во время нахождения на лечении в стационаре, а также выходить за территорию клиники без разрешения лечащего врача;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения 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;
- выполнять в помещениях клиники 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 по территории клиники.

Запрещается доступ в здание и помещения 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 клиники сотрудниками и (или) правоохранительными органами.

### 3. Лечащий врач

Лечащий врач или медицинский работник осуществляющий медицинское вмешательство:

- 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;

Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

Лечащий врач по согласованию с главным врачом клиники 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.

### 4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

4.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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