



Утверждаю
Директор ООО «РЕЙН-ЛТД»
Усеинов Б.А.
2017г.
Приложение № 1
к приказу ООО «РЕЙН-ЛТД»
от 19.07.2017г. № 34

ПОЛОЖЕНИЕ

О правилах поведения посетителей и пациентов Многопрофильного клиничко-диагностического центра «Авиценна»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Положение о Правилах поведения посетителей и пациентов МКДЦ «Авиценна» (далее по тексту – Правила поведения) разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Правила являются локальным организационно-правовым актом, регламентирующим поведение посетителей и пациентов МКДЦ «Авиценна», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и МКДЦ «Авиценна» и распространяются на службы и структурные подразделения последнего. Э Пациенты и посетители обязаны соблюдать Правила поведения (п. 3 ст.27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ).

1.3. Правила разработаны в целях реализации законных прав пациента, создания наиболее благоприятных условий для оказания ему своевременной медицинской помощи в соответствии с утверждёнными стандартами, порядками оказания медицинской помощи.

1.4. Правила поведения размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде отделений МКДЦ «Авиценна» и официальном сайте МКДЦ «Авиценна» (далее по тексту - Медицинский центр) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.5. Правила обязательны для всех посетителей и пациентов, обратившихся в МКДЦ «Авиценна».

1.6. Для оказания консультативных и диагностических услуг МКДЦ «Авиценна» по возможности учтены потребности людей с ограниченными способностями.

1.7. 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.

Пациент (ка) – женщина, которой оказывается медицинская помощь или которая обратилась за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у неё заболевания и от её состояния.

Посетитель - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого МКДЦ «Авиценна» не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях МКДЦ «Авиценна» 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(ке) медицинской помощи в период наблюдения за ней и её лечения.

2. Права посетителей и пациентов МКДЦ «Авиценна»

2.1. Согласно статье 19 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 7) отказ от медицинского вмешательства;
- 8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

2.2. Нахождение сопровождающих пациента лиц в медицинском кабинете допускается только с разрешения медицинского работника и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

2.3. При нарушении прав при обращении за медицинской помощью и ее получении пациент может обратиться:

- к главному врачу и/или иному должностному лицу МКДЦ «Авиценна» здравоохранения;
- в орган управления здравоохранением;
- в страховую медицинскую организацию, добровольного медицинского страхования, если с таковой заключен договор;
- в суд.

3. Обязанности посетителей и пациентов МКДЦ «Авиценна»

Находясь в МКДЦ «Авиценна» посетители и пациенты обязаны:

3.1. Заботиться о сохранении своего здоровья. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а пациенты, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3.2. Соблюдать настоящие Правила поведения.

3.3. Уважительно относиться к работникам МКДЦ «Авиценна».

Посетители и Пациенты (законный представитель пациента, сопровождающее пациента лицо) обязаны вежливо обращаться с работниками Медицинского центра. При некорректном поведении, грубых высказываниях в адрес работника Медицинского центра, медицинский работник имеет право отказать пациенту в приеме (кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством).

3.4. Выполнять рекомендации лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи. Нарушением считается одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

3.5. Оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение.

3.6. Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

3.7. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ.

3.8. Соблюдать правила пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

3.9. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, а именно в МКДЦ «Авиценна».

3.10. Соблюдать охранительный режим, санитарно-противоэпидемиологический режим в отделениях МКДЦ «Авиценна» (вход в отделения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).

3.11. Соблюдать чистоту при получении медицинской помощи в структурных подразделениях МКДЦ «Авиценна», соблюдать внутренний распорядок работы МКДЦ «Авиценна», тишину, чистоту и порядок.

3.12. Бережно относиться к имуществу МКДЦ «Авиценна».

3.13. 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 больницы, пациентов и посетителей в зданиях служебных помещениях, **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- проносить в здания и служебные помещения МКДЦ «Авиценна» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитое, радиоактивное, химическое 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.);

- находится в служебных помещениях МКДЦ «Авиценна» без разрешения;

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях МКДЦ «Авиценна», за исключением специально отведенных для этого мест;

- играть в азартные игры в помещениях и на территории больницы;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещения отделений МКДЦ «Авиценна» документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории отделений МКДЦ «Авиценна» объявления без разрешения администрации МКДЦ «Авиценна»;

- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации МКДЦ «Авиценна»;

- выполнять в помещениях МКДЦ «Авиценна» функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях МКДЦ «Авиценна» в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях МКДЦ «Авиценна» в верхней одежде, грязной обуви;

- пользоваться служебными телефонами.

- пользоваться личными пожароопасными изделиями;

- порча имущества, принадлежащего МКДЦ «Авиценна».

3.14. Категорически запрещается преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям отделений МКДЦ «Авиценна».

3.15. Запрещается доступ в здание и помещение отделений МКДЦ «Авиценна» 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 отделений МКДЦ «Авиценна» сотрудниками правоохранительных органов.

3.16. За нарушение режима и Правил внутреннего распорядка МКДЦ «Авиценна» пациенту и посетителю работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

3.17. Нарушением считается:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление МКДЦ «Авиценна» до завершения курса лечения;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- отказ от направления или несвоевременная явка на ВКК или ВТЭК.

3.18. Пациенты, находящиеся на дневном стационарном лечении, могут покинуть МКДЦ «Авиценна» в следующих случаях:

- Выписки из дневного стационара, при наличии на руках выписки из истории болезни;
- По согласованию с заместителем главного врача по медицинской части (временное отсутствие пациента по уважительной причине).

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. При первичном обращении пациенту администратором отделения:

- заводится медицинская карта амбулаторного больного по установленной МЗ РФ форме,
- оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства,
- оформляется согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных по утверждённой форме, а также при оказании платных медицинских услуг оформляется договор по утверждённой форме.

4.2. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

4.3. Оформление медицинских документов для мало мобильных групп населения производится вне очереди.

4.4. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей с указанием часов приёма и дней недели; подготовке к лабораторным, диагностическим исследованиям; о времени и месте приёма пациентов руководством МКДЦ «Авиценна», а также другую необходимую информацию пациент может получить у администратора отделения в устной форме, на сайте, по телефону и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холлах отделений.

4.5. Информацию о времени приёма врачей всех специальностей с указанием часов приёма и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приёма населения главным врачом МКДЦ «Авиценна» и его заместителями, пациент может получить на сайте МКДЦ «Авиценна», у администратора в устной форме и на информационных стендах, расположенных в холле поликлиники.

4.6. Медицинская помощь в виде диагностических и консультативных услуг оказывается по предварительной записи, осуществленной по телефону и/или при предварительном посещении МКДЦ «Авиценна», а также в порядке живой очереди в случае неявки предварительно записанных пациентов. Пациенты по предварительной записи пользуются приоритетом.

4.7. Пациент должен прибыть на приём к врачу за 5-10 минут до назначенного времени.

4.8. Пациент обязуется заблаговременно информировать Медицинский центр о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени предоставления медицинской услуги.

4.9. В случае опоздания более чем на 10 минут, пациент может быть принят медицинским работником только при наличии свободных мест в расписании, в противном случае Медицинский центр оставляет за собой право на перенос срока предоставления медицинской услуги на другой день по согласованию с пациентом (его законным представителем). Для

изменения времени приема пациент должен обратиться в регистратуру Медицинский центр или позвонить по тел: +79788332209, +79788332216.

4.10. Пациент ожидает персонального приглашения в медицинский кабинет.

4.11. Пациент (законный представитель пациента) должен сообщить Ф.И.О., свой контактный телефон при заключении договора для предоставления медицинских услуг и оформлении медицинской амбулаторной карты, а также ознакомиться и подписать согласие пациента на обработку персональных данных.

4.12. В случае непредвиденного отсутствия медицинского работника и других чрезвычайных обстоятельств, медицинский регистратор предупреждает об этом пациента (его законного представителя) при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом (его законным представителем).

4.13. При отсутствии у пациента (законного представителя пациента) контактного телефона, а равно неполучения медицинским регистратором его ответа при звонке по контактному телефону в случаях, предусмотренных п.11 Правил поведения посетителей и пациентов, Центр снимает с себя ответственность за невозможность оповещения пациента (законного представителя пациента) об отмене приема медицинского работника или других чрезвычайных обстоятельствах.

4.14. Право внеочередного приема распространяется на экстренных пациентов, участников и инвалидов ВОВ и приравненных к ним категорий граждан.

4.15. Посетитель и Пациент (а также его законный представитель, сопровождающее лицо) обязаны бережно относиться к имуществу МКДЦ «Авиценна», соблюдать чистоту и тишину в помещениях Медицинского центра, не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников.

4.16. При входе в Медицинский центр посетители и пациенты (а также его законный представитель, сопровождающее пациента лицо) обязаны надеть бахилы.

4.17. В холодное время года посетители и пациенты (а также его законный представитель, сопровождающее пациента лицо) должны оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

5. Порядок предоставления информации о состоянии пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в возрасте от 14 лет и (или) его законным представителям в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом МКДЦ «Авиценна». Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

5.2. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации (отказ пишется пациентом, либо его законным представителем в свободной форме, собственноручно).

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

5.4. Информация о состоянии здоровья гражданина предоставляется в правоохранительные органы на основании письменного запроса, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.5. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в МКДЦ «Авиценна», является собственностью МКДЦ «Авиценна». Выдача копий и ознакомление с медицинской документацией организовывается на основании письменного заявления, согласованного главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части и по представлению паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. Порядок выдачи справок, а также выписок из медицинской документации, осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

6.2. Справки заверяются печатью установленного образца.

6.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получить консультации по ней у лечащего врача и у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

6.4. Выписки из медицинской документации, хранящиеся в медицинском архиве МКДЦ «Авиценна», выдаются пациентам при наличии документа, удостоверяющего личность и на основании письменного заявления, а их родственникам по заявлению и наличии письменного согласия пациента с указанием о предоставлении им сведений, составляющих врачебную тайну и /или на основании доверенности и документа, удостоверяющего личность.

6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между МКДЦ «Авиценна» и пациентом.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №5 9-ФЗ от 02.05.2006 г.

7.1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере здравоохранения относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических мероприятий);
- нарушение в работе медицинской организации, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

7.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию МКДЦ «Авиценна», как в устной, так и в письменной форме, а также по интернету через официальный сайт МКДЦ «Авиценна».

7.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал учета приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в Журнале регистрации жалоб и заявлений граждан, и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Один экземпляр остается у регистратора жалобы, заявления, второй экземпляр остается на руках у лица, подающего жалобу. На втором экземпляре проставляется входящий номер и дата.

7.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.6. Гражданин, в своем письменном обращении, в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя,

отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), номер телефона, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

7.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

7.8. Письменное обращение, поступившее в МКДЦ «Авиценна», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в МКДЦ «Авиценна», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.10. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

8. Заключительные положения

8.1. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам МКДЦ «Авиценна», другим пациентами посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, помещениях, на территории, неисполнение законных требований работников МКДЦ «Авиценна», причинение морального вреда работникам МКДЦ «Авиценна», причинение вреда деловой репутации МКДЦ «Авиценна», а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

За сохранность денежных средств, драгоценностей, иных ценных вещей и другого имущества, находящегося у пациентов, МКДЦ «Авиценна» ответственности не несет.