

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом генерального директора  
ООО «Красноярский медицинский центр»  
от «30» сентября 2016 г. №20,  
введены в действие с «01» октября 2016 г.  
\_\_\_\_\_ Сырчин В.Л.

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ  
в медицинском центре  
ООО «Красноярский медицинский центр»**

**1. ОБЩАЯ ЧАСТЬ**

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», с Приказом Минздравсоцразвития России от 28.02.2011 N 158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования».

1.2. Правила определяют нормы поведения пациентов в ООО «Красноярский медицинский центр» при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдение санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечение личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Медицинского центра и на сайте ООО «Красноярский медицинский центр» (красмедцентр.рф).

**2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

2.1. Термины, применяемые в Правилах:

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

**2.1.2 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.

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

**2.1.4 Медицинское вмешательство** – выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

**2.1.5 Профилактика** - комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и (или) распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения, а также направленных на устранение вредного влияния, на здоровье человека факторов среды его обитания.

**2.1.6 Диагностика** – комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.

**2.1.7 Пациент** – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

**2.1.8 Посетителем** отделений/подразделений Медицинского центра признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении отделений/подразделений Медицинского центра, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого отделения/подразделения Медицинского центра не является местом работы.

**2.1.9 Несовершеннолетние лица** в возрасте до 14 лет (малолетние лица) могут находиться в зданиях и служебных помещениях отделений/подразделений Медицинского центра только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

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

**2.1.11 Медицинский работник** – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

## **2.2. Формы оказания медицинской помощи:**

**2.2.1. Экстренная - медицинская помощь**, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента.

**2.2.2. Неотложная – медицинская помощь**, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента.

**2.2.3. Плановая - медицинская помощь**, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной помощи, и отсрочка на определенное время не повлечет за собой ухудшения состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

## **2.3. Добровольное информированное согласие:**

**2.3.1.** Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании представленной медицинским работником в доступной форме полной информации 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.

2.3.2. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетних лиц до 18 лет дает один из родителей или законный представитель. Лица, достигшие данного возраста, имеют право на информированное добровольное согласие или отказ от него в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 данного Федерального закона.

2.3.3. В соответствии с Российским законодательством законными представителями несовершеннолетних являются: родители, усыновители, опекуны, попечители.

2.3.4. **Медицинское вмешательство** без согласия гражданина, одного из родителей или иного законного представителя допускается:

1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;

2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;

4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления).

2.3.5. **Медицинская карта.** Учетная форма № 025/у Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях является основным учетным медицинским документом медицинской организации (иной организации), оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях взрослому населению.

2.3.6. В соответствии с Инструкцией по заполнению учетной формы № 025/у-04 «Медицинская карта амбулаторного больного», утвержденной Приказом Минздравсоцразвития РФ от 22.11.2004 г. № 255 **медицинская карта пациента является собственностью** медицинской организации и **должна храниться в архиве**, имеет срок хранения 5 лет после последнего посещения пациента.

### **3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ**

#### **3.1. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью в Медицинский центр.**

3.1.1. Первичная медицинская помощь, оказывается, по предварительной записи при обращении в регистратуру, по телефону 8950-401-00-33 или через Интернет, адрес сайта: красмедцентр.рф, по графику и во время работы врачей-специалистов.

3.1.2. Направление пациентов на лечение в стационарных условиях, осуществляется врачами-специалистами по медицинским показаниям, в случае заболеваний, требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения в стационаре.

3.1.3. При первичном обращении за медицинской помощью в ООО «Красноярский медицинский центр» **пациент**, обращаясь в регистратуру, **обязан:**

- ознакомиться с правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы;

- предъявить документ удостоверяющий личность (ст. 73, 79, 94 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ, п. 3 ст.14 главы 3 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ);

- представить необходимые для ведения персонифицированного учета сведения:

- 1) фамилия, имя, отчество;
- 2) пол;
- 3) дата рождения;
- 4) место рождения;
- 5) гражданство;
- 6) данные документа, удостоверяющие личность;
- 7) место жительства;
- 8) место регистрации;
- 9) дата регистрации;
- 10) страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования;

- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;

- дать информированное добровольное письменное согласие при выборе врача и медицинской организации при получении первичной медицинской помощи (Приказ Минздравсоцразвития от 23 апреля 2012 г. № 390);

- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст. 20 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ);

- дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан порядке;

3.1.4. В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрация) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер страхового медицинского полиса.

3.1.5. Медицинская карта на руки не выдается, а переносится в кабинет врача медицинским регистратором.

3.1.6. Пациенту, либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, указанного, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений. Основание, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.1.7. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе копии медицинской карты амбулаторного больного, результаты анализов, без согласия гражданина или законного представителя допускается в соответствии с ч. 4 ст. 13 ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1.8. Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента, если иной порядок учета выдачи справок и медицинских заключений не предусмотрены законодательством Российской Федерации.

3.1.9. Информацию о времени и месте приема врачей всех специальностей, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационного стенда,

расположенного в холле ООО «Красноярский медицинский центр» и на сайте медицинской организации.

## **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

### **4.1. Пациент имеет право:**

- выбора врача и выбора медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- на профилактику, диагностику и лечение в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на получение медицинских услуг на платной основе;
- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;
- на получение консультаций врачей-специалистов;
- на облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии 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;
- на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбора лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- на отказ от медицинского вмешательства;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- на предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственного ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получения на основании такой документации консультации у других специалистов;
- на возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

### **4.2. Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в Медицинском центре;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки;
- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;
- 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;
- подписать информированное 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 Медицинского центра;
- соблюдать установленный порядок деятельности Медицинского центра и нормы поведения в общественных местах;
- посещать Медицинский центр в соответствии с установленным графиком его работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не 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.

**4.3. 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 работников Медицинского центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения Медицинского центра 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 Медицинского центра без разрешения;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и прилегающих территориях Медицинского центра;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Медицинского центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещений Медицинского центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- производить фото- и видеосъемку 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.

Сопровождающим лицам разрешается присутствовать при оказании медицинских услуг сопровождаемому пациенту в медицинских кабинетах только с разрешения лечащего врача.

Запрещается доступ в здание и помещения Медицинского центра 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 Медицинского центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА**

### **5.1. Лечащий врач имеет право:**

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;
- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;
- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Медицинский центр вправе назначить другого врача;
- медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- на совершенствование профессиональных знаний;
- 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.

### **5.2. Обязанности лечащего врача, медицинского работника:**

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- 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, в том числе в связи с анатомо-физиологическими особенностями челюстно-лицевой области, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашать или направлять на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывать 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.

- при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан, пригласит главного врача;
- соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
- сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

## **6. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ**

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных нарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях **запрещается:**

- проносить в здания и служебные помещения Медицинского центра 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.);
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и информационных папок;
- помещать на стендах объявления без разрешения руководства Медицинского центра;

## **7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ**

7.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

7.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, медицинские работники и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия предусмотренные действующим законодательством.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу Медицинского центра, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба её имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.