

1 Область применения

1.1 Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «ЛорКлиника» (далее — Учреждение) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи и услугах медицинского сервиса, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также сотрудников Учреждения. Соблюдение настоящих Правил является обязательным как для пациентов Учреждения так и для его сотрудников.

1.2 Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Учреждения, на сайте Учреждения в сети «Интернет».

2 Нормативные ссылки

ФЗ РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

ФЗ РФ «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»

ФЗ РФ «О защите прав потребителей»

Гражданский кодекс Российской Федерации

Приказ Министерства здравоохранения РФ от 22.01.2001 г. № 12 «О введении в действие отраслевого стандарта «Термины и определения системы стандартизации в здравоохранении»

3 Термины и определения

В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

3.1 **медицинская услуга:** медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленное на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющее самостоятельное законченное значение.

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

3.3 **услуги медицинского сервиса:** услуги гражданам, выполняемые Учреждением в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

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

3.5 **лечащий врач:** врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Учреждении.

3.6 **посетитель Учреждения:** любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Учреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Учреждение не является местом работы; несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании и служебном помещении Учреждения только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

4 Права и обязанности пациента

4.1 Пациент Учреждения имеет право на:

– выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ РФ «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 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;
- отказ от медицинского вмешательства;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

4.2 Пациент Учреждения 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, и правила поведения пациента в Учреждении;
- проявлять в общении с сотрудниками Учреждения 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 по уважительной причине;
- являться на лечение и диспансерные осмотры 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;
- подписывать информированное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомливаться 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 сотрудников Учреждения;
- соблюдать установленный порядок деятельности Учреждения и нормы поведения в общественных местах;

- посещать Учреждение в соответствии с установленным графиком его работы;
- при непосредственном посещении медицинского кабинета надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- 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 сотрудникам Учреждения;
- бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в его помещениях.

4.3 Пациентам и посетителям Учреждения, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности сотрудников Учреждения, пациентов и посетителей в здании и служебных помещениях, **запрещается:**

- проносить в здание и служебные помещения Учреждения 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 Учреждения без разрешения;
- курить на расстоянии ближе, чем 15 метров от входа в Учреждение;
- играть в азартные игры в помещениях Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра, в том числе на диване или на кушетке с отсутствующими бортиками во избежание падения и как следствия тяжелой травмы, а также давать ребенку лекарственные препараты, не разрешенные лечащим врачом;
- выносить из помещения Учреждения какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов, а также документы, полученные для ознакомления;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения его руководства;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства Учреждения;
- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви.

4.4 Запрещается доступ в здание и помещения Учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками частной охранной организации или правоохранительных органов.

5 Обязанности и права лечащего врача

5.1 Лечащий врач:

- 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 направляет на консультации к врачам-специалистам;

5.2 Лечащий врач по согласованию с руководством Учреждения 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.

6 Ответственность за нарушение настоящих Правил

6.1 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил сотрудники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

6.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Учреждения, неисполнение законных требований сотрудников Учреждения, причинение морального вреда сотрудникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба её имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.