

Смоленск

29 апреля 2023 г.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1.** Настоящие Правила поведения пациентов в медицинском центре «Кипарис» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006», а также иными нормативно-правовыми актами.

**1.2.** Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в медицинском центре «Кипарис» (далее - Центр), при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Центра, а также работников Центра.

**1.3.** Пациент при первичном посещении Центра для возможности получения медицинских услуг подписывает договор на оказание платных медицинских услуг и иные необходимые документы. При первичном оформлении пациента, пациент (законный представитель) предоставляет документ, удостоверяющий личность и иные документы по требованию персонала Центра, необходимые для внесения полных сведений о пациенте в медицинскую документацию. При каждом посещении Центра пациент пользуется правами и должен соблюдать обязанности, установленные настоящими правилами.

**1.4.** Соблюдение настоящих Правил является обязательным как для граждан при посещении ими Центра, так и для медицинских работников Центра.

**1.5.** Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления у администратора, в холле и на официальном сайте Центра в сети Интернет.

**1.6.** В рамках настоящих Правил используются следующие понятия:

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

*Платные медицинские услуги* - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договоры).

*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 Центром 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.

*Заказчик* - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести платные медицинские услуги либо заказывающее или приобретающее платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

*Потребитель* - физическое лицо, имеющее намерение получить платные медицинские услуги либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором (Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

*Посетитель* - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Центра, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Центр не является местом работы.

*Исполнитель* - медицинская организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие платные медицинские услуги в соответствии с договором.

*Первичный приём* - первичное обращение к конкретному врачу-специалисту в рамках договора между пациентом и Центром и последующие обращения к этому врачу более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения.

*Повторный приём* - повторное обращение к одному врачу - специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения.

## **2. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ОГРАНИЧЕНИЯ ПАЦИЕНТА**

### **2.1. Пациент имеет право на:**

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов Центра;
- 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;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну, а также защиту персональных данных пациента;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства с заполнением соответствующего отказа;
- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение копий и выписок из медицинских документов, согласно установленного порядка (на основании письменного заявления);
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации лечащего врача и других медицинских работников, участвующих в оказании ему медицинской помощи.

### **2.2. Пациент обязан:**

- заботиться о сохранении своего здоровья, принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
- находясь на лечении соблюдать правила поведения пациента в Центре;
- ознакомиться со всеми локальными актами, действующими в Центре и размещенными на информационном стенде и/или на сайте Центра;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Центра (проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, не применять нецензурные выражения, не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении);
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине за 12 часов до приема;
- являться на лечение в установленное и согласованное время, согласно записи и соблюдать установленное время длительности приема;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от вмешательства;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- при посещении Центра надевать на обувь бахилы, в обязательном порядке по требованию медицинского персонала;
- при посещении Центра оставлять верхнюю одежду и предметы не нужные для посещения врача в гардеробной зоне, в шкафу клиента;
- бережно относиться к имуществу Центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Центра.

### **2.3. Пациентам и иным посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, *запрещается:***

- проносить в здание Центра оружие любого назначения, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности других пациентов и/или медицинских работников;

- проносить в здание Центра крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, вещевые мешки, чемоданы, коробки и т. п.);
  - проходить и находиться в служебных помещениях Центра, без разрешения администрации Центра;
  - находиться в Центре в состоянии алкогольного, наркотического, или иного опьянения;
  - курить на территории Центра, как в здании, так и на прилегающей к Центру территории;
  - употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- громко разговаривать, шуметь, оставлять детей до 14 лет без присмотра в помещениях Центра, так как администратор не несет ответственности за детей, оставленных без сопровождения взрослых;
- выносить из Центра документы, полученные для ознакомления;
  - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
  - размещать в помещениях и на территории Центра объявления;
  - производить фото и/или видеосъемку и аудиозаписи разговоров с сотрудниками без предварительного предупреждения медицинского персонала. Фото и видеосъемка разрешена только в строго отведенных местах, а именно - места общего пользования. При проведении фото или видеосъемки в кадр не должны попасть лица посетителей или сотрудников Центра без их предварительного согласия;
  - выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
  - проходить в здание и помещения Центра в случае несоответствия внешнего вида санитарно-гигиеническим требованиям, в том числе находиться в помещениях Центра в верхней одежде, грязной обуви;
  - преграждать транспортом проезжую часть и вход в Центр;
  - вмешиваться в действия врача, давать советы по поводу назначения лечения и осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи и не достижения положительного результата от ее оказания.

### **3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ВРАЧА**

#### **3.1. Врач медицинского центра обязан:**

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, в соответствии с имеющимися стандартами оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями;
- предоставлять пациенту (или указанным им лицам) информацию о состоянии его здоровья, в корректной и доступной форме;
- разъяснять 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;
- соблюдать этику и деонтологию в общении с пациентом, в том числе по отношению к своим коллегам и проведенным ими медицинским вмешательствам в отношении данного пациента.

#### **3.2. Врач вправе:**

- Врач по согласованию с главным врачом Центра 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 врача;
- Врач, в случае опоздания пациента более чем на 20 минут от начального времени приема, может отказаться от приема пациента, если это повлияет на качество оказанной медицинской услуги, а также на остальное расписание врача, что повлечет за собой нарушение прав иных пациентов, в связи с изменением времени их приема.

### **4. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

**4.1.** В случае грубого нарушения настоящих Правил, пациенту может быть отказано в предоставлении медицинских услуг. Грубым нарушением является:

- неоднократное несоблюдение установленных правил;
- регулярное несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- не явки на приемы, назначенные врачом;
- грубое и некорректное поведение пациенты, оскорбляющее честь и достоинство врача.

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