

## Правила для Пациентов при оказании медицинских услуг

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Правила внутреннего распорядка для пациентов Региональной клиники «ЗДРАВствуйте» (далее по тексту – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов во время его нахождения в Региональной клинике «ЗДРАВствуйте» (далее по тексту – Клиника) в том числе и при оказании медицинских услуг, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом и его представителем и Клиникой.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов и лиц, сопровождающих пациента, а также иных лиц, обратившихся в Клинику или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента-потребителя, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Правила размещаются на информационном стенде «Уголок потребителя» в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте [www.zdrav12.ru](http://www.zdrav12.ru)

#### 1.1 Термины, применяемые в Правилах:

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

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

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

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

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

#### 1.2. Формы оказания медицинской помощи:

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

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

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

### **1.3 Добровольное информированное согласие:**

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Добровольное информированное согласие дается на основании предоставленной 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.

Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних больных наркоманией до 16 лет, дает один из родителей или иной законный представитель. Граждане, достигшие данного возраста, имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на 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.

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

Правила включают:

- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и Клиникой;
- порядок предоставления пациенту (его законным представителям) информации о состоянии здоровья;
- порядок выдачи Клиникой медицинских документов, отражающих состояние здоровья, копий медицинских документов, справок, медицинских заключений;
- график работы Клиники;
- информация о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность.

## **2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

### **2.1. ПРАВА ПАЦИЕНТА**

- Выбор врача.
- Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарным нормам и правилам.
- На обслуживание вне очереди: Герои Социалистического Труда, полные кавалеры ордена Трудовой Славы, инвалиды войны, участники ВОВ, лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда», герои Советского Союза, герои Российской Федерации, инвалиды 1 и 2 групп.
- Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.
- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.
- Защиту сведений, составляющих врачебную тайну, т.е. информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

- 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.
- Право на получение информации в доступной для него форме о Клинике, о врачах (уровне их образования и квалификации) и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи.
- Получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике полную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания. Применяемых методах диагностики и лечения, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.
- На выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- Непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.
- На основании письменного заявления получать копии и выписки из медицинских документов.
- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство.
- На получение справки об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ. Данная справка выдается в течение 3 дней с момента письменного обращения пациента.
- В случае конфликтной ситуации пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации в письменном виде. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

## **2.2. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент обязан:

- Оплатить Клинике стоимость медицинских услуг по действующему прейскуранту.
- Соблюдать Правила внутреннего распорядка Клиники.
- Удостоверить личной подписью согласие на обработку персональных данных и на выполнение медицинского вмешательства или письменный отказ.
- Соблюдать режим лечения, в т. ч. на период его временной нетрудоспособности.
- Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о наследственных и перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные средства.
- Выполнять медицинские требования и предписания лечащего врача.
- Своевременно являться на прием к врачу или процедуру.
- Соблюдать санитарно-гигиенический режим, в том числе обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе.
- Соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах.
- Бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов.
- Уважительно относиться к медицинским работникам и другим пациентам.
- Соблюдать правила пожарной безопасности.

## **2.3. ПАЦИЕНТУ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

В помещениях Клиники:

- Курить.
- Распивать спиртные напитки.
- Находиться в верхней одежде, без бахил.
- Приходить на прием в алкогольном, наркотическом, токсическом опьянении, за исключением необходимости в экстренной или неотложной помощи.
- Самовольно проникать в служебные помещения.
- Проносить в здание, служебные помещения крупногабаритные предметы (хозяйственные сумки, рюкзаки, мешки, чемоданы и т.п.).
- Проносить в здание и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические, взрывчатые, легковоспламеняющиеся вещества и иные предметы и средства, наличие которых либо их применение может представлять угрозу для безопасности окружающих.
- Громко разговаривать, шуметь.
- Оставлять малолетних детей без присмотра.
- Выносить подлинники медицинских документов Клиники за пределы здания Клиники.
- Проводить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники.

## **3. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ**

В случае конфликтной ситуации пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации в письменном виде. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. Замечания, предложения и отзывы о работе Клиники пациенты могут вписать в «Книгу жалоб и предложений», которая находится в регистратуре или оставить на портале Клиники [www.zdrav12.ru](http://www.zdrav12.ru).

Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПАЦИЕНТУ (ЕГО ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМ) ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ**

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом или главным врачом Клиники.

4.2. Информация о состоянии здоровья не предоставляется пациенту против его воли. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинских документах. Информация может быть предоставлена доверенному лицу (законному представителю), если пациент письменно не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.3. В отношении лиц, не достигших возраста 14 лет, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется его законным представителям.

4.4. Информация, содержащаяся в медицинских документах, составляет врачебную тайну, но может предоставляться без согласия пациента по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

## **5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ КЛИНИКОЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, ОТРАЖАЮЩИХ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ, КОПИЙ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ, СПРАВОК, МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ.**

5.1. Копии, справки, выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, выдаются при личном письменном обращении пациента (его законного представителя) при предъявлении документа, удостоверяющего личность и документа, подтверждающего полномочия представителя пациента.

5.2. Копии, справки, выписки из медицинских документов выдаются в течение от 3 дней до 10 дней со дня принятия (получения) Клиникой письменного заявления.

## **6. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ**

Режим работы Клиники:

- с 7.00 до 20.00 рабочие дни
- с 9.00 до 15.00 суббота
- выходной – воскресенье

## **7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ВИДОВ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ, ПОРЯДКЕ ИХ ОКАЗАНИЯ**

7.1 Перечень видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителя» от 07.02.2002 года № 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и выданной МЗ РТ лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-12-01-000805 от 03.02.2017 года.

7.2 Услуги предоставляются по ценам в соответствии с действующим прейскурантом, утвержденным главным врачом Клиники.

7.3 Информация о видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте и в уголке потребителя.

7.4 Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей пациенту квитанций об оплате.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ**

Несоблюдение пациентом Правил внутреннего распорядка Клиники влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации, в том числе:

- расторжение договора в одностороннем порядке на предоставление платных медицинских услуг;
- отказ пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг (за исключением неотложной помощи).

## **9. ЛИТЕРАТУРА, ССЫЛКИ, ИСТОЧНИКИ**

- Федеральный закон от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».
- Закон Российской Федерации от 07.02.2002г. № 2300-1 «О защите прав потребителя».
- Федеральный закон от 30.12.2001г. № 195-ФЗ «Кодекс РФ об административных правонарушениях».
- Федеральный закон от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
- Приказ МЗ и СР РФ от 02.05.2012г. № 441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».
- Приказ МЗ и СР РФ от 29.06.2011г. № 624н «Об утверждении Порядка выдачи листков нетрудоспособности».