«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ООО «ВитаКлиник»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /М.Р. Бадыков /

«08» января 2019 г.

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

**в ООО «ВитаКлиник»**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ООО «ВитаКлиник», (далее - Организация), при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Организации, а также работников Организации.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Организации, на сайте Организации в сети «Интернет».

**1. Основные понятия**

В настоящих Правилах используются следующие 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.

*Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими* — услуги гражданам и организациям, выполняемые Организацией 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.

Посетителем Организации признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Организации, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Организация не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 18 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Организации 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 медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Организации.

**2. Права и обязанности 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 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;

• возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

• допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

• допуск к нему священнослужителя;

• предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

• отказ от 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, документов, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

• получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;

• возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

**2.2. Пациент 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 организации;

• 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 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;

• 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 организации;

• соблюдать установленный порядок деятельности Организации и нормы поведения в общественных местах;

• посещать Организацию в соответствии с установленным графиком его работы;

• при посещении надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;

• не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

• не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Организации;

• бережно относиться к имуществу Организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Организации.

2.3. **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 Организации, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:**

• проносить в здания и служебные помещения Организации 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 Организации без разрешения;

• употреблять пищу в тамбуре, холле и других помещениях;

• курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Организации;

• играть в азартные игры в помещениях и на территории Организации;

• громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

• оставлять малолетних детей без присмотра;

• выносить из помещения Организации документы, полученные для ознакомления;

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

• размещать в помещениях и на территории Организации объявления без разрешения администрации;

• производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Организации;

• выполнять в помещениях Организации функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Организации в иных коммерческих целях;

• находиться в помещениях Организации в верхней одежде, грязной обуви;

• запрещается доступ в здание и помещения Организации 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 Организации сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

**3. Лечащий врач**

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 приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;

• при необходимости созывает консилиум врачей.

• Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

• Лечащий врач по согласованию с руководством Организации 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.

4. Ответственность за нарушение настоящих Правил

• В случае нарушения пациентами и иными посетителями Организации данных Правил, работники Организации вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

• Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Организации, неисполнение законных требований работников Организации, причинение морального вреда работникам Организации, причинение вреда деловой репутации Организации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.