Уважаемые пациенты!

С целью повышения качества оказания медицинских услуг обращаем Ваше внимание на необходимость соблюдения следующих Правил поведения : ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «Медицинский центр Аймед» Настоящие Правила поведения пациентов (далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 3223- ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», нормативными правовыми актами. Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей ООО «Медицинский центр Аймед» 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 медицинского центра, а также работников медицинского центра. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах медицинского центра, на официальном сайте в сети Интернет: Основные понятия 1.Медицинская услуга — мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость. 2. Медицинская помощь- комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья. 3. Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими — услуги гражданам и организациям, выполняемые Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи. 4. Пациент- лицо, получающее медицинскую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а так же пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания. 5. Посетителем Поликлиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Поликлиники, для которого Поликлиника не является местом работы. 6. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях Поликлиники только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц). 7. Лечащий врач- это врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Поликлинике. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов. Права и обязанности пациента 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; • 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; • 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 других специалистов; • получение, на основании письменного заявления, 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 обязательного и добровольного медицинского страхования;

**Пациент обязан:**

* принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
* своевременно обращаться за медицинской помощью;
* посещать медицинский центр в соответствии с установленным графиком её работы; • при посещении медицинского центра надевать на обувь бахилы;
* являться на приём врача, лечебно-диагностические процедуры и диспансерные осмотры за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);
* предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно- диагностические процедуры по уважительной причине;
* соблюдать установленный порядок в деятельности Клиники, нормы поведения в общественных местах;
* подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных;
* находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Поликлинике;
* не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Поликлиники;
* проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
* не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении; • не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников медицинского центра;
* сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
* информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
* ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго 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 вмешиваться в действия лечащего врача, 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 Клиники.

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 Клиники, пациентов и посетителей, **запрещается:**

• проносить в медицинский центр 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;

• находиться в служебных помещениях медицинского центра без разрешения администрации медицинского центра;

• употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;

• курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях медицинского центра;

• громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

• оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;

• оставлять ребенка без присмотра на пеленальном столике, диване или на кушетке с отсутствующими бортиками, так как это может привести к падению и тяжелой травме;

• выносить из помещений медицинского центра документы, полученные для ознакомления;

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

• размещать в помещениях медицинского центра объявления без разрешения администрации Поликлиники;

• производить фото, видеосъемку на территории медицинского центра и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации медицинского центра;

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

• находиться в помещениях медицинского центра в верхней одежде, грязной обуви;

• преграждать проезд транспорта ко входам в медицинский центр;

• запрещается доступ в помещения Поликлиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

• бросать на пол, класть на столы, кушетки, пеленальные столики и пр. грязные подгузники, и средства личной гигиены, и другие использованные средства по уходу за ребенком, которые должны незамедлительно помещаться в специальный бак, находящийся в туалете для посетителей. Взаимодействие пациента и лечащего врача

• 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 медицинского 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;

• сотрудники регистратуры и врачи Поликлиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме (консультации, лечебно- диагностических процедурах и т.д.) в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему пациенту на другое время;

• пациенты, опоздавшие на прием (консультацию, лечебно - диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, получают данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры Поликлиники;

• телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Клиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов. Первичный и повторный приемы врача-специалиста

• под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту в рамках договора между пациентом и ООО «Медицинский центр Аймед» и последующие обращения к этому врачу более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения;

• под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение к конкретному врачу-специалисту в рамках договора между пациентом и ООО «Медицинский центр Аймед» и последующие обращения к этому врачу более чем через один месяц с момента первого обращения, независимо от причины обращения;

• под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу- специалисту в течение одного месяца с момента первичного обращения. • если, с момента первичного обращения к специалисту прошло более одного месяца, следующий прием того же специалиста считается первичным;

• обращение пациента к тому же врачу — специалисту, имевшее место в течение месяца в других ЛПУ города не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в ООО «Медицинский центр Аймед» как повторного. Ответственность за нарушение настоящих Правил, в случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил медицинского центра, сотрудники медицинского центра вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам медицинского центра, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в медицинском центре, неисполнение законных требований работников медицинского центра, причинение морального вреда работникам медицинского центра, причинение вреда деловой репутации в медицинском центре, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.