УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора ООО "ЛИС'А"
№ _____ от «___» _____ 20___ г.
Малышевой А.Л.
(*Подпись, печать МО*)

ПРАВИЛА
поведения пациентов и посетителей
в Обществе с ограниченной ответственностью "ЛИС'А"

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом медицинской организации и иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в медицинской организации ООО «ЛИС А» 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 Клиники, а также безопасности работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде и официальном сайте Клиники.

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 Клиникой 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 Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе официальный представитель пациента, сопровождающий несовершеннолетних и т.д., для которого Клиника не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов, официальных представителей 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 Клинике.

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»;
— На профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
— На получение консультаций врачей-специалистов;
— Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
— На 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;
— На 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;
— На защиту сведений, составляющих врачебную тайну и персональных данных;
— На возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
— На допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, допуск священнослужителя;
— На предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
— На отказ от медицинского вмешательства;
— На непосредственное ознакомление, в присутствии лечащего врача, с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
— На 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.
— На получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программы добровольного медицинского страхования, а также платных услуг;

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 Клинике;
— 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 не менее чем за 6 часов 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, а также информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

— 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 Учреждения;
— Соблюдать установленный порядок деятельности Клиники нормы поведения в общественных местах;
— Посещать Клинику в соответствии с установленным графиком работы;
— При посещении необходимо 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 Клиники;
— Бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
— Лично присутствовать на заседании врачебной комиссии при предъявлении Клинике претензий, урегулировании споров и разногласий, а также в конфликтных ситуациях.

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 Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях,

ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

— Проносить в здания и служебные помещения Клиники 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 Клиники без разрешения;
— Употреблять пищу в коридорах и других помещениях;
— Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях Клиники;
— Играть в какие-либо игры в помещениях и на территории Клиники;
— Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
— Оставлять малолетних детей без присмотра;
— Выносить из кабинетов врачей и помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
— Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
— Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
— Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
— Выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
— Находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
— Доступ в Клинику лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим нормам и требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

3. Лечащий врач

Лечащий врач организует и непосредственно осуществляет своевременное, квалифицированное обследование и лечение пациента, в том числе:

- 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 и врачебную комиссию.
- Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- Лечащий врач по согласованию с руководством Клиники 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 настоящих Правил работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

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

5. Заключительные положения

5.1. Настоящие Правила вступают в силу с «___» _____ 20___ г. и действуют бессрочно.
5.2. Все изменения и дополнения к настоящим Правилам оформляются в письменной форме.
5.3. Медицинская организация обеспечивает неограниченный доступ к настоящему документу.
5.4. Настоящие Правила доводятся до сведения всех работников персонально под роспись.

С Правилами ознакомлен:

Полное наименование МО)
(Адрес осуществления медицинской деятельности)
ИНН/ОГРН

ПРИКАЗ №_____

г. _____ «___» _____ 20___ г.

Об утверждении Правил поведения пациентов и посетителей в медицинской организации
(Наименование МО)

Руководствуясь законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила поведения пациентов и посетителей в медицинской организации *(Наименование МО);*
2. Ответственным за исполнение Приказа назначить _____
3. *Ответственному лицу – должность, ФИО*:

- ознакомить медицинский персонал, непосредственно оказывающий платные медицинские услуги и администраторов с «Правилами поведения пациентов и посетителей в медицинской организации *(Наименование МО)»*;
- обеспечить размещение копии «Правил поведения пациентов и посетителей в медицинской организации *(Наименование МО)»* на информационных стойках и интернет-сайте.

3. Контроль за исполнением данного Приказа осуществляет Пигалева ИА

_____ *(Подпись, ФИО)*

Лист ознакомления к Приказу №____ от_____:

№	ФИО	Должность	Дата	Подпись