

## ПРАВИЛА

### поведения пациентов, их законных представителей и посетителей при нахождении в ООО «ВИКТОРИЯ»

Настоящие Правила поведения пациентов, их законных представителей и посетителей при нахождении в ООО «ВИКТОРИЯ» (далее — Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 23.09.1995 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесение изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006», Уставом ООО «ВИКТОРИЯ» (далее Клиника), иными нормативно-правовыми актами.

Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в Клинике при получении Медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Клиники, а также на сайте ООО «ВИКТОРИЯ» в сети «Интернет».

В настоящих Правилах используются следующие **основные понятия**:

**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.

**Медицинское вмешательство** – выполняемые медицинским работником и иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций, а также искусственное прерывание беременности;

**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);

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

**Лечащий врач** - врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «ВИКТОРИЯ», расположенному по адресу: г. Минусинск, Красноярского края, пер. Ботанический, строение 1.

Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы. Несовершеннолетние лица в возрасте до 18 лет могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

## **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Вход на территорию (в помещения) Клиники может осуществляться только в бахилах либо в сменной обуви. Посещение (нахождение) отделения детского реабилитационного центра только в сменной обуви.

При наличии верхней одежды (в зависимости от времени года) пациент, законные представители, посетители обязаны оставлять ее в гардеробе. При оказании платных медицинских услуг в обязательном порядке оформляется договор на оказание платных услуг. Администрация убедительно просит перед подписанием договора на платные услуги ознакомиться с Прейскурантом, а также с Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг.

Администрация просит приходить на обследование и лечение в точно назначенное время, а в случае невозможности явки по уважительной причине предупредить об этом за 24 ч. При опоздании пациента более чем на 15 минут администрация Клиники оставляет за собой право перенести приём на другое время и/или дату. Пациенты отделения детского реабилитационного центра, их законные представители должны посещать процедуры, назначенные врачом, в указанное в графике-расписании время.

Просим соблюдать чистоту в помещениях Клиники и бережно относиться к мебели и предметам интерьера. Убедительно просим следить за поведением ваших детей в медицинской организации. При посещении отделения детского реабилитационного центра не пользоваться

парфюмированными, сильно пахнущими средствами (духи, туалетная вода, дезодорант).

Просим соблюдать тишину в холле и коридорах, так как в кабинетах идут врачебные приемы. Также просим не забывать выключать звук у мобильного телефона. В целях вашей безопасности в нашей Клинике ведется видеонаблюдение (по периметру здания, в регистратуре, в холле и коридорах) и аудиозапись.

## **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

### **Пациент имеет право на:**

- выбор лечащего врача;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов Клиники;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами;
- 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 пациента, а также персональных данных пациента;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской услуги;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;

## **Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и Правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на прием в согласованное с врачом время;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, беременности, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное 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;
- посещать медицинские кабинеты Клиники в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники.

## **В ООО «ВИКТОРИЯ» ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, наркотики, иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить без разрешения Администрации Клиники в здания и служебные помещения Клиники крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения Администрации;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Клиники, не предназначенных для потребления пищи;
- курить, употреблять спиртные напитки и наркотические вещества в помещении и на территории Клиники, за курение на территории и в помещении Клиники виновные лица обязаны выплатить в кассу Клиники штраф в размере 5000 (пять тысяч) рублей;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из 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;
- производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;
- проходить в здание и помещения Клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- проносить в Клинику скоропортящиеся продукты.

**В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящего Положения**, администрация Клиники оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание медицинских услуг, а если он заключен – расторгнуть его в одностороннем порядке, за исключением ситуаций, требующих оказания пациенту экстренной медицинской помощи. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях 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.

Со своей стороны ООО «ВИКТОРИЯ» и его сотрудники гарантируют тактичное обращение и решение существующих проблем на всех этапах сотрудничества.

***Благодарим Вас за выполнение наших правил!***

### **Получение справок, выписок, другой медицинской документации:**

Вся медицинская документация предыдущих лет хранится в архиве организации. Для получения необходимых документов нужно сделать запрос в определенной форме.

Форма обращения: Директору ООО «ВИКТОРИЯ» Трухиной Н.В., почтовый адрес, обязательно способ обратной связи (телефон, email)

Суть обращения. Желательно указать, как (выдать на руки, направить по почте, по электронной почте) и когда Вы желаете получить ответ на обращение. Дата, подпись.

### **Какие документы могут быть предоставлены по письменному запросу?**

Выписки (эпикризы) из амбулаторной карты и/или истории болезни. Полная копия всей амбулаторной карт и/или истории болезни выдается только лично в руки пациенту (после 15 лет) по предъявлению паспорта. Полная копия всей амбулаторной карты и/или может быть выдана законным представителям, при предоставлении подтверждающих документов (323-ФЗ).

Прием обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи Форма обращения свободная. Режим работы Устные и письменные обращения (жалобы).

Заместитель директора ООО «ВИКТОРИЯ», Главный врач Трухин М.Н. 8.00-16.00 (кроме выходных и праздничных дней). Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается организацией в течение 10 рабочих дней с момента ее получения. Данный период времени необходим для создания и работы комиссии по разбору жалобы.

Для более быстрого административного реагирования желательно предельно детализировать информацию: период пребывания в центре, ФИО или должности конкретных лиц, суть претензии.

Если ответ будет готов раньше, сотрудники центра позвонят по указанному в заявлении номеру и сообщат о готовности ответа на жалобу. При обращении будьте готовы к тому, что у Вас попросят документ, удостоверяющий личность. Поскольку вся медицинская информация является персональной и передача сведений посторонним лицам запрещена, официальный ответ будет предоставлен только лично заявителю, либо по доверенности законным представителям. Ответ выдается под подпись.

Обращение от имени законного представителя подается в случаях, оговоренных в Федеральном законе РФ (323-ФЗ).

В случае невозможности получить ответ лично, он будет выслан по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением.