

**ПРИКАЗ № 36/23**

«01» августа 2023г.

г. Тюмень

**Об утверждении Правил поведения  
пациентов в ООО «ММЦ «СмартКлиник»**

Руководствуясь требованиями федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ  
«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие:

1.1. Правила поведения пациентов в ООО «ММЦ «СмартКлиник» (далее Клиника) (Приложение 1).

1.2. Форму Журнала ознакомления с правилами поведения пациентов в ООО «ММЦ «СмартКлиник» (Приложение 2).

2. Старшему администратору организовать ознакомление пациентов с Правилами на информационном стенде медицинской организации, при оформлении пациента перед госпитализацией, официальном сайте.

3. Маркетологу разместить данные Правила на официальном сайте в срок до 05 августа 2023 года.

4. Менеджеру по работе с персоналом:

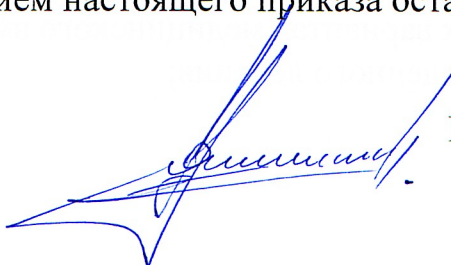
4.1. Ознакомить с Правилами руководителей структурных подразделений медицинской организации и всех задействованных в предоставлении платных медицинских услуг сотрудников под роспись в листе ознакомления.

5. Руководителям структурных подразделений медицинской организации и всем задействованным в предоставлении медицинских услуг сотрудникам руководствоваться в своей деятельности утвержденными Правилами.

6. Приказ от 31.01.2023г. №17-1/23-ос «Об утверждении Правил поведения пациентов в ООО «ММЦ «СмартКлиник» считать недействительным.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Е.В. Олейник

## **ПРАВИЛА поведения пациентов в ООО «ММЦ «СмартКлиник»**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила поведения пациентов в ООО «ММЦ «СмартКлиник» (далее Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Порядком предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг пациентам, установленным Правительством Российской Федерации, Уставом медицинской организации, иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Настоящие Правила содержат права и обязанности пациента, 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 медицинской организации, а также работников медицинской организации.

1.3. Соблюдение пациентами настоящих Правил является обязательным.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах медицинской организации.

### **2. Права и обязанности пациента**

#### **2.1. Пациент имеет право на:**

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинской организации 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;

- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и обследования и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе обследования и лечения;
- посещать подразделения Клиники в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;
- в Клинике выполнять требования персонала по соблюдению противоэпидемического режима;
- соблюдать распорядок дня в отделении, требования пожарной безопасности бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов, соблюдать чистоту, порядок и тишину;
- не предпринимать действий, наносящих ущерб другим гражданам;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от такового (при наличии у пациента или законного представителя данного волеизъявления);
- оформить письменный добровольный отказ при отказе от какого-либо медицинского вмешательства;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- оплатить предоставленную Клиникой медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором;
- во время обхода врачей, в часы выполнения процедур, во время тихого часа и ночного отдыха находиться в палатах;
- включить на бесшумный режим мобильное устройство во время обхода врачей, в часы выполнения процедур, во время тихого часа и ночного отдыха;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок;
- принимать посетителей только в установленное администрацией учреждения время;
- нести ответственность за клевету и распространение ложных сведений, порочащих честь, достоинство и деловую репутацию медицинского работника и Клиники;
- в случае возникновения чрезвычайных ситуаций (террористическая угроза, пожар и пр.) четко и спокойно следовать инструкциям персонала Клиники.

### **3. Пациентам в Клинике запрещается**

- проносить в здания и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые

- 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;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 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, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;
- на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;
- внесение на рассмотрение администрации в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности больницы;
- в случае нарушения прав, пациент или его представитель может обратиться с устным или письменным обращением к лечащему врачу, заведующему отделением, главному врачу, генеральному директору;
- в случае изъявления желания выразить устную либо письменную благодарность сотрудникам Учреждения, пациент либо его представитель может обратиться к заведующему отделением, главному врачу или генеральному директору.

## **2.2. Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и настоящие Правила;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательность и вежливое отношение к другим пациентам;
- своевременно являться на прием к врачу, для проведения необходимых лечебно-диагностических мероприятий и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

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

4.3. Лечащий врач, рекомендуя пациенту лекарственный препарат, медицинское изделие, специализированный продукт лечебного питания или заменитель грудного молока, обязан информировать пациента о возможности получения им соответствующих лекарственного препарата, медицинского изделия, специализированного продукта лечебного питания или заменителя грудного молока без взимания платы в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.4. Лечащий врач устанавливает диагноз, который является основанным на всестороннем обследовании пациента и составленным с использованием медицинских терминов медицинским заключением о заболевании (состоянии) пациента. Диагноз, как правило, включает в себя сведения об основном заболевании или о состоянии, сопутствующих заболеваниях или состояниях, а также об осложнениях, вызванных основным заболеванием и сопутствующим заболеванием.

4.5. Лечащий врач по согласованию с заведующим отделением и главным врачом может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента главный врач должен организовать замену лечащего врача.

## **5. Ответственность**

5.1. В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

5.2. В случае причинения ущерба имуществу медицинской организации пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.

вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) представляет/может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- проносить в здания и служебные помещения Клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. чемоданы, корзины, мешки и т.п.), загораживающие проходы и создающие помехи для передвижения персонала и других пациентов;

- находиться в служебных помещениях без разрешения персонала Клиники;

- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях, не предназначенных для потребления пищи;

- курить в помещениях и на территории Клиники;

- громко разговаривать, шуметь;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из медицинской организации документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинской документации, со стендов и из папок информационных стендов;

- размещать в помещениях и на территории медицинской организации объявления, иную информацию;

- производить фото/видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;

- 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 отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;

- проносить в Клинику скоропортящиеся продукты;

- использовать в палатах электронагревательные приборы, плитки, кипятильники, электрические чайники, утюги, телевизоры и пр. электробытовую технику;

- при оказании медицинской помощи в стационарных условиях покидать палату во время врачебного обхода, выполнения назначений и процедур, во время тихого часа;

- самовольно покидать стационар без согласования с заведующим отделением и лечащим врачом;

- нарушать режим двигательной активности.

#### **4. Полномочия лечащего врача**

4.1. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию пациента или его законного представителя приглашает для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывает консилиум врачей.

## РАСПОРЯДОК ДНЯ.

07:30-08.30	Мониторинг гемодинамических показателей, температуры тела, личная гигиена
08.00-08.30	Врачебный обход, сбор биоматериала на исследование (моча, кровь и т.д.)
08.00-08.30	Прием лекарственных препаратов
08.30-09.00	Завтрак
10.00-12.30	Выполнение врачебных назначений
12.30-13.30	Прием лекарственных препаратов
13.30-14.00	Обед
14.00-16.00	Послеобеденный отдых
16.00-19.30	Личное время пациента
19.00-19.30	Ужин, прием лекарственных препаратов
19.30-21.30	Выполнение врачебных назначений, обход дежурного врача по показаниям
21.30-22.00	Вечерний туалет
22.00-07.30	Сон

### 6. Заключительная информация.

6.1 Несоблюдение указанного распорядка, а также указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество оказываемой медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.2 Получить информацию о записи к врачу на прием и узнать интересующую Вас информацию о работе клиники Вы можете на нашем официальном сайте: [lap-las.ru](http://lap-las.ru)

6.3 Если Вы хотите выразить свое мнение о качестве предоставляемых медицинских услуг, высказать претензию или просто поблагодарить медицинский персонал, письменное обращение к представителям администрации ООО «ММЦ «СмарКлиник»

Вы можете направить свое обращение на адрес электронной почты: [med@lap-las.ru](mailto:med@lap-las.ru), либо записаться на личный прием граждан.