



УТВЕРЖДАЮ:  
Ген. директор  
ООО МЦ «ВРАЧЬ»  
О.А. Лукашева

## ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В МЕДИЦИНСКОМ УЧРЕЖДЕНИИ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР «ВРАЧЬ»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ, «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ, «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 N 2300-1, Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 года № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесение изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 4 октября 2012 года № 1006», Гражданским кодексом РФ, иными действующими нормативными актами РФ.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в коммерческом медицинском учреждении ООО МЦ «ВРАЧЬ» (далее — Медучреждение) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Медучреждения, а также работников Медучреждения. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Медучреждения.

### 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.

*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 Медучреждения признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Медучреждения, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Медучреждение не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Медучреждения 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 Медучреждении.

### 2. Права и обязанности пациента

#### 2.1. Пациент имеет право на:

выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011г. № 323-ФЗ;

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;

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 письменного заявления, медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, 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;

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 Медучреждении;

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 прием за 15 минут назначенного времени приёма;

в случае опоздания более чем, на 15 минут от времени приёма, МЦ оставляет за собой право перенести прием на другой день, согласовав с пациентом время и дату;

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 Медучреждения;

соблюдать установленный порядок деятельности Медучреждения и нормы поведения в общественных местах;

посещать подразделения Медучреждения, медицинские кабинеты в соответствии с установленным

графиком их работы;  
при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;  
не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;  
не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Медучреждения;  
бережно относиться к имуществу Медучреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Медучреждения.

**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 Медучреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:**

проносить в здания и служебные помещения Медучреждения 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, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);  
находиться в служебных помещениях Медучреждения без разрешения;  
употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Медучреждения;  
курить на прилегающей территории, крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Медучреждения;  
играть в азартные игры в помещениях и на территории Медучреждения;  
громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;  
оставлять малолетних детей и пожилых родителей без присмотра;  
выносить из помещения Медучреждения документы, полученные для ознакомления;  
изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов, помимо рекламных проспектов;  
размещать в помещениях и на территории Медучреждения объявления без разрешения администрации Медучреждения;  
производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Медучреждения;  
выполнять в помещениях Медучреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Медучреждения в иных коммерческих целях;  
находиться в помещениях Медучреждения в верхней одежде, грязной обуви;  
преграждать проезд служебного транспорта к зданиям Медучреждения.  
Запрещается доступ в здание и помещения Медучреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Медучреждения сотрудниками службы безопасности Медучреждения и (или) правоохранительных органов.

**2.4. Пациентам и лицам, осуществляющим уход за малолетними детьми, запрещается:**

покидать кабинет во время выполнения назначений и процедур;  
бросать на пол, класть на столы, кушетки, и иные предметы мебели грязные подгузники, средства личной гигиены и другие использованные средства по уходу за ребенком (они должны незамедлительно помещаться в специальный бак, находящийся в холле).  
запрещается оставлять ребенка без присмотра на диване или на кушетке с отсутствующими бортиками — это может привести к падению и тяжелой травме;  
категорически запрещено давать ребенку лекарственные препараты, не разрешенные лечащим врачом;

### **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 Медучреждения 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 Правил работники Медучреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ и локальными нормативными актами Медучреждения.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Медучреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Медучреждения, неисполнение законных требований работников Медучреждения, причинение морального вреда работникам Медучреждения, причинение вреда деловой репутации Медучреждения, а также материального ущерба его имуществу влечет ответственность, предусмотренную действующим гражданско-правовым, административным и уголовным законодательством РФ.