

**ПРАВИЛА  
ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ  
в Частном учреждении здравоохранения  
«Поликлиника «РЖД-Медицина» города Орехово-Зуево»**

**1. Общие положения**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, КоАП, Федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации, от 29.11.2010г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», от 7 февраля 1992г. «О защите прав потребителей», от 27 июля 2006г. №152-ФЗ «О защите персональных данных», от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 10 июля 2001г. №87-ФЗ (в редакции ФЗ от 31.12.2002г. №189 ФЗ, от 10.01.2003г. №15-ФЗ, от 01.12.2004г. №148 ФЗ) «Об ограничении курения табака»; постановлениями Правительства Российской Федерации от 21 августа 2006г. №1156-р. (в ред. от 25.04.2012г.), от 26 июля 2012г. №770 «Об особенностях выбора медицинской организации гражданами, проживающими в закрытых административно-территориальных образованиях, на территориях с опасными для здоровья человека физическими, химическими и биологическими факторами, включёнными в соответствующий перечень, а так же работниками организаций, включённых в перечень организаций отдельных отраслей промышленности с особыми условиями труда», от 19 марта 2001г. №201 «Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях Российской Федерации, лекарственных средств, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета»; Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утверждённых постановлением Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012г. №1006; приказами Минздравсоцразвития от 23 апреля 2012г. №390 «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», от 28.02.2011г. №158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования», от 26 апреля 2012г. №406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи», от 25 января 2011г. №29н «Об утверждении порядка ведения персонифицированного учёта в сфере обязательного медицинского страхования», и других нормативных актов.

Правила определяют общепринятые нормы поведения пациентов в ЧУЗ "РЖД-Медицина" г.Орехово-Зуево" (далее – Поликлиника) при получении медицинской помощи (медицинских услуг) и посетителей, и разработаны с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической

деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

**Соблюдение настоящих Правил  
является обязательным для всех пациентов и посетителей.**

Получение медицинской помощи в плановой форме в стационарных условиях осуществляется в соответствии с Порядком направления пациентов в медицинские организации и иные организации, подведомственные федеральным органам исполнительной власти, для оказания специализированной (за исключением высокотехнологичной) медицинской помощи (Приложение к Положения об организации оказания специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи, утверждённое приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 02 декабря 2014г. №796н), в соответствии с Порядком организации оказания высокотехнологичной медицинской помощи с применением специализированной информационной системы, утверждённым приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29 декабря 2014г. №936н.

Получение медицинской помощи в плановой форме в амбулаторных условиях, осуществляется в соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15 мая 2012г. №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению».

**При первичном обращении за медицинской помощью, пациент обязан:**

- ознакомиться с Правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы подразделений Центра;
- предъявить документ удостоверяющий личность (*ст. 73, 79 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, п.3 ст.14 главы 3 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. N152-ФЗ*);
- предъявить полис обязательного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- при необходимости подать в страховую медицинскую организацию лично или через своего представителя заявление о выборе страховой медицинской организации в соответствии с правилами обязательного медицинского страхования;
- при необходимости уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;
- при необходимости осуществить выбор страховой медицинской организации по новому месту жительства в течение одного месяца в случае изменения места жительства и отсутствия страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован гражданин;
- представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения:
  - 1) фамилия, имя, отчество;
  - 2) пол;

- 3) дата рождения;
- 4) место рождения;
- 5) гражданство;
- 6) данные документа, удостоверяющего личность;
- 7) место жительства;
- 8) место регистрации;
- 9) дата регистрации;
- 10) страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования;
- 11) оригинал полиса обязательного медицинского страхования застрахованного лица;
- 12) данные о страховой медицинской организации, выбранной застрахованным лицом;
- 13) дата регистрации в качестве застрахованного лица;
- 14) статус застрахованного лица (работающий, неработающий);
- 15) открепительный талон (если пациент прикрепляется не по месту прописки/регистрации).

- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;

- дать информированное добровольное письменное согласие при выборе врача и медицинской организации при получении первичной медико-санитарной помощи (*Приказ Минздравсоцразвития от 23 апреля 2012г. №390*);

- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (*ст.20 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ*);

- дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуги в установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан порядке;

Медицинское вмешательство без согласия гражданина, одного из родителей или иного законного представителя допускается:

1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;

2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;

4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);

5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

Пациенту, либо уполномоченному представителю пациента, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, указанного, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них осуществляются в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 2 мая 2012г. №441н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений»

Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе копии медицинской карты амбулаторного больного, результаты анализов, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в соответствии с п. 4. ФЗ от 21.11.2011г. №323-ФЗ.

Медицинские заключения должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней после окончания медицинских мероприятий.

Сведения о выдаче гражданину справки, медицинского заключения либо их дубликатов вносятся в медицинскую документацию пациента, если иной порядок учета выдачи справок и медицинских заключений не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

## **2. Пациент имеет право:**

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- на выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ;
- на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача;
- на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на получение консультаций врачей-специалистов;
- на 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;
- на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- на медицинское вмешательство согласно добровольному информированному согласию в соответствии с законодательными актами;
- на отказ от медицинского вмешательства, госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- на защиту персональных данных и сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами;
- на допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- на непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- на возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- на получение выписок из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований;

- на обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;

- на обращение с жалобой к должностным лицам учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;

- в случае невозможности оказания медицинской помощи в Поликлинике (в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи медицинскими организациями), указанные граждане и работники имеют право и осуществляют выбор медицинской организации в соответствии с законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан. (*Постановление Правительства Российской Федерации от 26 июля 2012г. №770*).

- на получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемой без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в лечебных учреждениях по месту жительства (территориально-участковому принципу) (*ст. 17. Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ*):

- на получение платных медицинских услуг в любом другом медицинском учреждении по выбору пациент (*ст. 84 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ*) и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования.

### **3. Пациент обязан:**

- пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья;

- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- соблюдать установленный режим работы Поликлиники и нормы поведения в общественных местах;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и медицинских работников;

- посещать медицинские кабинеты и врачей по предварительной записи в соответствии с установленным графиком их работы;

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на приём;

- являться на лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- оформлять в установленном порядке необходимые виды информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, а также свой отказ от медицинского вмешательства или о его прекращении;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- соблюдать тишину в кабинетах и коридорах, выключать мобильный телефон;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (гигиену; сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после инъекций сбрасывать в специальную ёмкость, входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах), верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному (любому работнику Поликлиники);
- бережно относиться к имуществу Поликлиники, соблюдать чистоту и порядок.

#### **4. Пациентам запрещается:**

- проносить в здания и кабинеты 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, подвале, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;
- пользоваться служебным телефоном;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Поликлиники;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону шуметь, хлопать дверями;
- **выносить из помещения медицинские документы;**
- **изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационных стендов;**

- размещать в помещениях и на территории Поликлиники объявления без разрешения администрации;

- производить фото- и видеосъемку, звукозапись без предварительного разрешения администрации;

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

- проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде, грязной обуви;

- оставлять в верхней одежде, большие суммы денег, ценные вещи, украшения; администрация за сохранность ценных вещей, оставленных в гардеробе ответственности не несёт;

- бросать марлю, вату, бумагу в унитазы, раковины;

- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением, с внешним видом, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

## **5. Ответственность за нарушение Правил:**

5.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства (госпитализации), за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

5.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, работники Поликлиники и охрана вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в случае и объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

О нарушении общественного порядка, общепринятых норм поведения, нарушении лечебно-охранительного имущества, нанесении материального ущерба – сообщается по месту работы пациента, с отметкой в листке временной нетрудоспособности.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинским работникам, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в кабинетах, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу Поликлиники, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

## **6. Порядок разрешения конфликтов**

6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Поликлиники. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица, может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.2. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной главного врача.

6.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

6.4. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом порядке.

6.5. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

6.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.