

## **Правила поведения пациента в ЛПО АО «Монди СЛПК»**

Правила поведения пациента (далее Правила) – это документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов в лечебно-профилактическом объединении АО «Монди СЛПК» (далее ЛПО), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и ЛПО. Главными принципами работы ЛПО являются индивидуальный подход и уважение к каждому обратившемуся. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения.

Уважаемые пациенты, просим Вас выполнять настоящие правила. Только при полном сотрудничестве персонала с пациентом достигается положительный результат в диагностике и лечении.

### **1. Общие положения.**

1.1 Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в ЛПО АО «Монди СЛПК» при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и немедицинских услугах, в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими ЛПО, а также его работников.

1.2. Пациенты и сотрудники ЛПО обязаны знать и соблюдать Правила поведения пациента.

1.3 Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации №2300-1 от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей» (в редакциях);
- Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29 ноября 2010г. N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации" (в редакциях);
- Федеральным законом от 23 февраля 2013 г. N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака";
- Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 28.02.2011 № 158н «Об утверждении правил обязательного медицинского страхования»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации №1006 от 4 октября 2012 г. «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Иными нормативными актами РФ.
- Локальными нормативными актами Учреждения.

1.4. Любой гражданин, находящийся в ЛПО независимо от того, получает ли он медицинскую помощь или сопровождает пациента (в том числе - в качестве его законного представителя) - обязан соблюдать правила поведения пациентов в медицинской организации (п. 3 ст. 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ).

1.5. Правила поведения пациента размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде в холле первого этажа и официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" – [www.vitaslpk.ru](http://www.vitaslpk.ru)

### **2. Порядок приема пациентов.**

2.1. ЛПО является структурным подразделением АО «Монди СЛПК», предоставляющим первичную медико-санитарную, в том числе специализированную помощь, санаторно-курортное лечение рабочим и служащим Предприятия, помощь на договорной основе рабочим и служащим дочерних Обществ, в соответствии с Положением о Лечебно-профилактическом объединении. ЛПО в соответствии с учредительными документами вправе осуществлять коммерческую деятельность.

2.2. Прием пациентов в рамках обязательного и добровольного медицинского страхования осуществляется в соответствии с территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на соответствующий период, программой добровольного медицинского страхования на соответствующий период;

2.3. Запись пациентов на плановый прием к врачам-терапевтам, врачам-специалистам осуществляется при непосредственном обращении в регистратуру ЛПО, либо по телефону. Запись на прием к врачам-специалистам осуществляется так же при наличии направления на консультацию.

2.4. При первичном обращении в ЛПО обязательно оформляется медицинская карта амбулаторного больного. Медицинская карта является собственностью ЛПО.

2.5. При оформлении медицинской карты амбулаторного больного пациенту, законному представителю пациента необходимо предъявить следующие документы: полис обязательного медицинского страхования; СНИЛС; документ, удостоверяющий личность (паспорт), полис ДМС (при наличии).

2.6. При плановом обращении пациент, законный представитель пациента обязан предъявить следующие документы: полис обязательного медицинского страхования, полис ДМС (при наличии), направление установленного образца.

2.7. В соответствии с действующим порядком приема пациентов: за 20 минут до назначенного в талоне времени приема лечащим врачом обратиться в регистратуру.

2.8. При опоздании на прием, ЛПО имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день;

2.9. Пациенты, обратившиеся в регистратуру ЛПО с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в записи. При отсутствии данного условия ЛПО имеет право назначить прием на другой день.

2.10. Пациент имеет возможность заблаговременно предупредить работника регистратуры ЛПО по телефону о возможном опоздании, в случае неявки на приём – известить накануне;

2.11. Оказание платных медицинских услуг осуществляется в соответствии с утвержденными «Положением о порядке оказания платных услуг в Лечебно-профилактическом объединении АО «Монди СЛПК».

2.12. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.13. При предоставлении медицинских услуг реализуется право внеочередного оказания медицинской помощи отдельным категориям граждан, в соответствии действующим законодательством РФ.

### **3. Права и обязанности пациента.**

#### **3.1. Права пациента.**

##### ***Пациент имеет право на:***

3.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

3.1.2. медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;

3.1.3. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.1.4. получение консультаций врачей-специалистов;

3.1.5. проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;

3.1.6. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

3.1.7. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.1.8. предоставление в доступной форме полной информации о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;

3.1.9. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

3.1.10. отказ от медицинского вмешательства;

3.1.11. получение по требованию копии медицинских документов

3.1.12. получение платных медицинских услуг, предоставляемых по его желанию при оказании медицинской помощи, и платных не медицинских услуг (сервисных и иных услуг), предоставляемых дополнительно при оказании медицинской помощи;

3.1.13. предоставление платных медицинских услуг за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, заключаемых лично, либо договоров заключаемых заказчиками, в том числе договоров добровольного медицинского страхования;

3.1.14. на получение полной информации об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах;

3.1.15. на отказ в одностороннем порядке от получения платных медицинских услуг и расторжение договора, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору;

3.1.16. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- 3.1.17. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- 3.1.18. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 3.1.19. качественное оказание медицинской помощи соответствующее требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.
- 3.1.20. пациент обладает и иными правами, предусмотренными законодательством РФ.

### **3.2. Обязанности пациента.**

#### **Пациент обязан:**

- 3.2.1. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим Центра:
- при входе в ЛПО пациент обязан иметь опрятный внешний вид, отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям;
  - при наличии простудных заболеваний у пациента и в период эпидемий респираторно-вирусных заболеваний надеть маску;
  - пациент должен оставлять верхнюю одежду в гардеробе;
  - сдавать крупногабаритные вещи (сумки, пакеты) в гардероб;
  - в случае установления локальными актами повышенного санитарно-эпидемиологического режима при передвижении по ЛПО пациент обязан использовать бахилы.
- 3.2.2. Бережно относиться к имуществу ЛПО, соблюдать чистоту в помещениях.
- 3.2.3. Соблюдать требования пожарной безопасности.
- 3.2.4. Соблюдать требования федерального закона о запрете курения.
- 3.2.5. Соблюдать порядок в местах общественного пользования.
- 3.2.6. Осуществлять прием пищи в отведенном для этого месте - кафе.
- 3.2.7. Вежливо общаться с медицинским и прочим персоналом ЛПО.
- 3.2.8. Незамедлительно информировать медицинский или прочий персонал ЛПО при обнаружении источников пожара и прочих источников угрожающих общественной безопасности.
- 3.2.9. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц по предварительной записи; не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ЛПО.
- 3.2.10. Заблаговременно (за 20 минут) прибыть на прием к специалистам (медицинским работникам) ЛПО до указанного в талоне времени, иметь при себе медицинские документы (результаты проведенных исследований) по назначениям специалистов (медицинских работников) ЛПО и специалистов направившего лечебно-профилактического учреждения. При невозможности своевременной явки на прием к специалистам (медицинским работникам) ЛПО по уважительной причине пациент обязан заблаговременно информировать через регистратуру о необходимости отмены или изменения назначенного ему времени получения медицинской услуги;
- 3.2.11. Сообщать достоверные, необходимые для качественного оказания медицинской услуги, сведения исполнителю (медицинскому работнику, предоставляющему медицинскую услугу) о своем самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и другую необходимую информацию, касающуюся своего здоровья, сообщать о любых переменах в состоянии здоровья в период лечения, а также проинформировать ЛПО об обращении его за оказанием медицинских услуг в другие медицинские организации или к другим специалистам (медицинским работникам) по причине того же заболевания, в связи с которым он обратился в ЛПО.
- 3.2.12. Соблюдать указания (рекомендации) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего медицинскую услугу), в том числе назначенный режим лечения, в случае получения медицинских услуг, требующих дополнительной подготовки, соблюдать соответствующие требования, обеспечивающие качественное и своевременное предоставление медицинской услуги.
- 3.2.13. Пациент обязан четко выполнять рекомендации при подготовке к обследованию. При не выполнении рекомендованной подготовки пациенту может быть отказано в проведении обследования, так как в этом случае велика вероятность получения неточного результата.
- 3.2.14. Заботиться о сохранении своего здоровья, не предпринимать действий, наносящих ущерб здоровью других граждан.
- 3.2.15. Соблюдать режим работы ЛПО, посещать подразделения ЛПО и медицинские кабинеты в соответствии с утвержденным графиком их работы. Заходить в кабинет по приглашению медицинского персонала. Количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека. Нахождение в кабинете сопровождающего лица возможно только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
- 3.2.16. Выполнять требования вахтеров ЛПО, не противоречащие настоящим правилам.

### **4. Права и обязанности лечащего врача.**

#### **4.1. Лечащий врач имеет право:**

- 4.1.1. самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги в соответствии с порядками и стандартами оказания медицинской помощи;
- 4.1.2. с уведомлением пациента вносить изменения в процесс оказания медицинской помощи, в том числе путем проведения дополнительных медицинских услуг по диагностике и лечению;
- 4.1.3. медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- 4.1.4. отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с заместителем главного врача и (или) главным врачом, заместителем директора по медицинской части санатория-профилактория. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, заместитель главного врача и (или) главный врач, заместитель директора по медицинской части санатория-профилактория должен организовать замену лечащего врача.
- 4.1.5. в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, ЛПО вправе назначить другого врача;

#### **4.2. Обязанности лечащего врача, медицинского работника:**

- 4.2.1. организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- 4.2.2. по результатам обследования предоставлять полную и достоверную информацию о состоянии здоровья, сущности лечения и согласовывать с пациентом рекомендуемый план лечения;
- 4.2.3. предоставлять 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;
- 4.2.4. по требованию пациента или его законного представителя пригласить для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созвать консилиум врачей для целей, установленных частью 4 статьи 47 Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации". Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.
- 4.2.5. при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан пригласить заместителя главного врача или главного врача, заместителя директора по медицинской части санатория-профилактория;
- 4.2.6. соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов;
- 4.2.7. сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

#### **5. Меры безопасности в ЛПО.**

- 5.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях ЛПО **пациентам и посетителям запрещается:**
  - 5.1.1. Доступ в здание и помещения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений ЛПО сотрудниками правоохранительных органов;
  - 5.1.2. Проносить в здания и служебные помещения ЛПО огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, а также иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
  - 5.1.3. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
  - 5.1.4. Находиться в служебных помещениях ЛПО без разрешения администрации;
  - 5.1.5. Употреблять пищу в коридорах и других, не предназначенных для этих целей помещениях;
  - 5.1.6. Посещать ЛПО с домашними животными;
  - 5.1.7. Производить подзарядку мобильных устройств в помещениях ЛПО;
  - 5.1.8. Играть в азартные игры в помещениях и на территории ЛПО;
  - 5.1.9. Выносить из помещения ЛПО без официального разрешения документы, полученные для ознакомления, информацию со стендов;
  - 5.1.10. Размещать в помещениях и на территории ЛПО объявления и печатную продукцию без разрешения администрации;
  - 5.1.11. Производить фото - и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
  - 5.1.12. Выполнять в помещениях ЛПО функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ЛПО в иных коммерческих целях;

- 5.1.13. Пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований, консультации врача, в т.ч. в местах обозначенных табличками о запрете использования мобильной связи;
- 5.1.14. Препраждать проезд служебного транспорта к зданию ЛПО;
- 5.1.15. Оставлять ценные вещи в гардеробе;
- 5.1.16. Оставлять без присмотра личные вещи;
- 5.1.17. Оставлять без присмотра детей в возрасте до 14 лет на всей территории ЛПО;
- 5.1.18. Допускать использование лифтов без присмотра детьми в возрасте до 12 лет;
- 5.1.19. Курить в помещении и на территории ЛПО;
- 5.1.20. Пользоваться открытым пламенем (спичками, зажигалкой и т.д.).

#### **6. Ответственность за нарушение настоящих правил.**

6.1. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ЛПО, пациентам и иным посетителям ЛПО, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях ЛПО, неисполнение законных требований работников ЛПО влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.2. В случаях грубых нарушений пациентами и иными посетителями настоящих Правил, выражающихся в:

- создании угрозы жизни и здоровью персонала и пациентам ЛПО,
- пребывании в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- создании угрозы и (или) сознательной порчи имущества и оборудования ЛПО;
- агрессивном поведении в отношении персонала, пациентов или посетителей ЛПО, использовании ненормативной лексики, грубом нарушении правил (этики) поведения в общественных местах

персонал ЛПО вправе применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, следствием которых может явиться невозможность оказания такому нарушителю медицинской помощи.

6.3. В случае иных нарушений пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники ЛПО вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

#### **7. Заключительные положения.**

7.1. Пациент, законный представитель пациента в случае разногласий по вопросам оказания медицинской помощи вправе обратиться лично, либо через представителя: в администрацию ЛПО – к директору ЛПО, заместителю директора главному врачу поликлиники, заместителю директора по медицинской части санатория-профилактория, к заместителю главного врача поликлиники, контролирующим организации, иные компетентные органы в соответствии с действующим законодательством.

7.2. Вопросы, не урегулированные в настоящих правилах, разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ.