

«Утверждаю»
Директор
ООО «МостЛайф»



Росляков М.В. /
« 1 » окт. 2014 г.
М.П.


ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ
пациентов и/или их законных представителей
в ООО «МостЛайф»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Основные понятия, используемые в настоящих «Правилах поведения пациентов и/или их законных представителей в ООО «МостЛайф»:

1.1.1. **здоровье** – состояние физического, психического и социального благополучия человека, при котором отсутствуют заболевания, а также расстройства функций органов и систем организма;

1.1.2. **медицинская помощь** – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и/или восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

1.1.3. **медицинская услуга** – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение;

1.1.4. **медицинское вмешательство** – виды медицинских обследований и/или медицинских манипуляций, 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;

1.1.5. **профилактика** – комплекс мероприятий, направленных на сохранение и укрепление здоровья и включающих в себя формирование здорового образа жизни, предупреждение возникновения и/или распространения заболеваний, их раннее выявление, выявление причин и условий их возникновения и развития, а также направленных на устранение вредного влияния на здоровье человека факторов среды его обитания;

1.1.6. **диагностика** – комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных и иных исследований в целях определения

диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и/или контроля за осуществлением этих мероприятий;

1.1.7. лечение – комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни;

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

1.1.9. медицинская организация – юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, предоставленной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности, а также иные юридические лица независимо от организационно-правовой формы, осуществляющие наряду с основной (уставной) деятельностью медицинскую деятельность, и индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую деятельность;

1.1.10. медицинский работник – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации по должности, включённой в номенклатуру должностей медицинских работников, и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности, либо физическое лицо, которое является индивидуальным предпринимателем, непосредственно осуществляющим медицинскую деятельность;

1.1.11. лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения;

1.1.12. заболевание – возникающее в связи с воздействием патогенных факторов нарушение деятельности организма, работоспособности, способности адаптироваться к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды при одновременном изменении защитно-компенсаторных и защитно-приспособительных реакций и механизмов организма;

1.1.13. состояние – изменения организма, возникающие в связи с воздействием патогенных и/или физиологических факторов и требующие оказания медицинской помощи;

1.1.14. основное заболевание – заболевание, которое само по себе или в связи с осложнениями вызывает первоочередную необходимость оказания медицинской помощи в связи с наибольшей угрозой работоспособности, жизни и здоровью, либо приводит к инвалидности, либо становится причиной смерти;

1.1.15. сопутствующее заболевание – заболевание, которое не имеет причинно-следственной связи с основным заболеванием, уступает ему в степени необходимости оказания медицинской помощи, влияния на работоспособность, опасности для жизни и здоровья и не является причиной смерти;

1.1.16. качество медицинской помощи – совокупность характеристик, отражающих своевременность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики,

диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата;

1.1.17. **врачебная тайна** – любые сведения и в любой форме о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, а также иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении.

1.2. Правила поведения пациентов и/или их законных представителей в ООО «МостЛайф» (далее также – «Правила») являются локальным нормативным правовым актом ООО «МостЛайф» (далее также – медицинская организация), регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан права, обязанности и правила поведения пациентов и/или их законных представителей во время посещения медицинской организации и нахождения в ней при оказании медицинской помощи, а также иные вопросы взаимодействия между пациентом и/или его законным представителем, медицинской организацией и её сотрудниками.

1.3. Настоящие «Правила» разработаны в соответствии с:

1.3.1. Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

1.3.2. Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.05.2026 г. № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» (далее также – «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»);

1.3.3. Постановлением Правительства Российской Федерации от 02.04.2020 г. № 417 «Об утверждении Правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями, при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации»;

1.3.4. иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в области здравоохранения.

1.4. Настоящие «Правила» являются обязательными для сотрудников медицинской организации, пациентов и/или их законных представителей, а также иных лиц, обратившихся в медицинскую организацию, и разработаны в целях соблюдения предусмотренных законодательством Российской Федерации прав пациента и/или его законного представителя и создания наиболее благоприятных возможностей для оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и в полном объёме.

1.5. Настоящие «Правила» размещаются на официальном сайте медицинской организации <https://life-vl.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах медицинской организации.

1.6. Пациент и/или его законный представитель может получить предварительную информацию об оказываемых медицинской организацией медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты и иную информацию у администратора и/или медицинского регистратора медицинской организации непосредственно при обращении в медицинскую организацию, по телефону или на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. ПРАВА ПАЦИЕНТА**2.1. Пациент имеет право:**

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

2.1.2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

2.1.3. получение консультаций врачей-специалистов;

2.1.4. облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и/или медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами, в том числе наркотическими лекарственными препаратами и психотропными лекарственными препаратами;

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

2.1.6. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

2.1.7. отказ от медицинского вмешательства;

2.1.8. возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;

2.1.8. допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

3. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА И/ИЛИ ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ

3.1. При нахождении в медицинской организации пациент и/или его законный представитель обязаны:

3.1.1. соблюдать внутренний распорядок работы медицинской организации, тишину, чистоту и порядок;

3.1.2. исполнять требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должны немедленно сообщить об этом персоналу медицинской организации;

3.1.3. уважительно относиться к медицинским работникам и иным сотрудникам медицинской организации, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и их законным представителям;

3.1.4. бережно относиться к имуществу медицинской организации и других пациентов и/или их законных представителей.

3.2. При оказании медицинской помощи пациент и/или его законный представитель обязаны:

3.2.1. предоставлять медицинской организации полные и достоверные сведения о состоянии здоровья пациента (непосредственно пациентом и/или его законным представителем), а также иную информацию, которая необходима для медицинского вмешательства и оказания качественной медицинской помощи;

3.2.2. поставить в известность медицинского работника медицинской организации обо всех проблемах со здоровьем пациента (непосредственно пациентом и/или его законным представителем), в том числе о ВИЧ-инфекции, сифилисе, гемофилии, вирусных гепатитах С и В, аллергических состояниях или индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, а также злоупотреблении алкоголем или наркотическими препаратами;

3.2.3. соблюдать режим лечения, в том числе определённый на период временной нетрудоспособности пациента, и настоящие «Правила»;

3.2.4. выполнять требования, назначения и предписания лечащего врача, а также иных медицинских работников медицинской организации;

3.2.5. соблюдать рекомендуемые лечащим врачом диету и изменения поведения;

3.2.6. сотрудничать с лечащим врачом и иными медицинскими работниками медицинской организации на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.7. оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

3.2.8. соблюдать врачебные и санитарные предписания, изложенные в памятках, врученных медицинскими работниками медицинской организации, а также предписания, которые будут выданы лечащим врачом в течение всего срока профилактики и/или диагностики, и/или лечения, и/или медицинской реабилитации в отношении как основного, так и сопутствующего(-их) заболевания(-ий);

3.2.9. в случае оказания платных медицинских услуг оплатить оказанную медицинской организацией медицинскую услугу в порядке и сроки, которые установлены договором и действующем законодательстве Российской Федерации;

3.2.10. немедленно сообщать лечащему врачу о любом ухудшении самочувствия пациента (непосредственно пациентом и/или его законным представителем).

4. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Предварительная запись на первичный осмотр и консультацию к медицинскому работнику медицинской организации соответствующей специальности осуществляется по телефону, лично или через официальный сайт медицинской организации. При записи на приём к медицинскому работнику пациент и/или его законный представитель должны указать свою фамилию, имя, отчество и контактный телефон. День и время приёма пациент и/или его законный представитель выбирают по согласованию с администратором и/или медицинским регистратором медицинской организации из имеющихся свободных «окон» в приёме. Запись на приём может подтверждаться номерным талоном.

4.2. При первичном обращении в медицинскую организацию пациент и его законный представитель предъявляют документ, удостоверяющий личность. Это необходимо для оказания бесплатной медицинской помощи в гарантированном законодательством Российской Федерации объёме, а также в целях соблюдения требований «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», заключения договора оказания

(предоставления) платных медицинских услуг, дачи согласия на обработку персональных данных, дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и других документов в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. При первичном обращении в медицинскую организацию пациенту и/или его законному представителю следует явиться на приём за 15 (пятнадцать) минут до начала приёма. Это время требуется для оформления первичной медицинской документации (анкеты пациента, информированного добровольного согласия (далее также - ИДС) на предполагаемые виды медицинских вмешательств, согласия на обработку персональных данных и т.д.), необходимой для оказания медицинской помощи в гарантированном объёме, оказываемой без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и/или заключения договора оказания (предоставления) платных медицинских услуг, и заполнения иной необходимой медицинской документации.

4.4. Если пациент и/или его законный представитель не имеют возможности вовремя прийти на приём, опаздывает(-ют) или планирует(-ют) отменить свой визит, то он(и) должен(-ны) сообщить об этом администратору и/или медицинскому регистратору медицинской организации по телефону **8 (423) 239-77-77** не менее чем за 30 (тридцать) минут до назначенного приёма.

4.5. Приём пациентов в возрасте до 15 (пятнадцати) лет осуществляется исключительно в присутствии их законных представителей, пациент и/или его законный представитель вправе заходить в лечебный кабинет медицинского работника только по приглашению персонала медицинской организации.

4.6. Пациенты и/или законные представители обязаны соблюдать правила общественной и личной гигиены.

4.7. При пребывании в медицинской организации не следует оставлять свои вещи без присмотра, медицинская организация и её персонал не отвечают за их сохранность, а в случае обнаружения оставленных вещей необходимо незамедлительно сообщать об этом администратору и/или медицинскому регистратору медицинской организации.

4.8. При нахождении в медицинской организации пациенту и/или его законному представителю запрещается:

- 4.8.1. курить и/или распивать алкогольные напитки;
- 4.8.2. находиться в алкогольном и/или наркотическом опьянении;
- 4.8.3. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, громко слушать музыку и т.д.;
- 4.8.4. находиться в верхней одежде, а также в грязной одежде и в одежде, от которой исходит какой-либо сильный и неприятный запах;
- 4.8.5. находиться с какими-либо животными и/или растениями;
- 4.8.6. находиться без средств индивидуальной защиты, необходимость использования которых определена действующим санитарным законодательством Российской Федерации, а также санитарно-эпидемиологическими правилами и режимами (маски, перчатки, бахилы и т.д.);

4.8.7. приносить в медицинскую организацию наркотические средства, психотропные вещества или их аналоги, новые потенциально опасные психоактивные вещества либо одурманивающие вещества и употреблять их;

4.8.8. пользоваться мобильной связью при нахождении на приёме у медицинского работника и/или лечащего врача, во время выполнения медицинских процедур, манипуляций, обследований;

4.8.9. осуществлять телефонные звонки посредством функции «громкая связь» и/или использовать телефон с включённым звонком;

4.8.10. проникать в медицинскую организацию или покидать её по не предназначенным для пациентов и/или их законных представителей путям;

4.8.11. высовываться из окон и дверных проёмов;

4.8.12. находиться в местах и/или помещениях медицинской организации, не предназначенных для пребывания пациентов и/или их законных представителей;

4.8.13. использовать, а также включать и выключать технические средства и/или медицинское, и иное оборудование медицинской организации, если они не являются техническими средствами и оборудованием общего пользования;

4.8.14. применять технические средства и оборудование общего использования в нарушение технической и эксплуатационной документации производителя и инструкций к ним;

4.8.15. забираться, садиться и облокачиваться на предметы, не предназначенные для этого;

4.8.16. приносить огнестрельное, газовое и прочее оружие и боеприпасы;

4.8.17. производить фото-, аудио-, видеосъёмку на территории медицинской организации без письменного разрешения на это руководителя медицинской организации, при этом фото-, аудио- видеосъёмка допускаются только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и (иди) не нарушает прав других граждан.

4.9. За нарушение пациентом и/или его законным представителем требований пункта 4.8 настоящих «Правил» медицинская организация оставляет за собой право отказать пациенту в оказании плановой и/или неотложной медицинской помощи, в том числе при установленном ранее у него заболевании и/или состоянии.

4.10. Вещи, выносимые из медицинской организации и приносимые в неё, предъявляются для осмотра ответственному сотруднику медицинской организации. Осмотр приносимых и выносимых вещей проводится на входе в медицинскую организацию, при сомнениях в безопасности этих вещей внос их в медицинскую организацию запрещается.

4.11. Каждый, нашедший в медицинской организации бесхозный предмет, деньги или ценную вещь, передаёт их администратору (медицинскому регистратору) и или иному сотруднику медицинской организации, который обязан доложить об этом руководителю медицинской организации и действовать по его указанию.

4.12. Для предотвращения возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) при употреблении пищи и напитков на

территории медицинской организации должны выполняться санитарно-эпидемиологические требования к организации питания.

4.12. Пациенту может быть отказано в оказании плановой и/или неотложной медицинской помощи, в том числе при установленном ранее у него основного и/или сопутствующего заболевания и/или состояния при невозможности обеспечить безопасность медицинских услуг, в том числе при выявлении у пациента противопоказаний к определённому методу профилактики, диагностики и/или лечения, при нахождении пациента в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, когда действия пациента и/или его законного представителя оскорбляют и/или угрожают жизни и здоровью медицинского персонала либо нарушают общественный порядок и/или настоящие «Правила».

5. ЧРЕЗВЫЧАЙНЫЕ СИТУАЦИИ

5.1. При получении сигнала оповещения и/или экстренной информации об угрозе возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации сотрудник медицинской организации незамедлительно оповещает об этом персонал, пациентов и/или их законных представителей, а также иных лиц, находящихся на территории медицинской организации.

5.2. При угрозе возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации персоналу, пациентам и их законным представителям, а также иным лицам запрещается:

5.2.1. осуществлять действия, создающие угрозу собственной безопасности, жизни и здоровью;

5.2.3. осуществлять действия, создающие угрозу безопасности, жизни, здоровью, санитарно-эпидемиологическому благополучию иных лиц, находящихся на территории, на которой существует угроза возникновения чрезвычайной ситуации, или в зоне чрезвычайной ситуации;

5.2.4. распространять заведомо недостоверную информацию об угрозе возникновения или возникновении чрезвычайной ситуации.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Нарушение настоящих «Правил», лечебно-охранительного, санитарно-противоэпидемического режимов, а также санитарно-гигиенических норм влечёт за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.