

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АО «МЦ «Философия красоты и здоровья»

И. Ю. Гневашева

«11» января 2018 г.

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ
В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ**

I. Общие положения

1. Настоящие правила поведения пациентов в подразделениях Медицинского центра «Философия красоты и здоровья» (далее - Правила) разработаны на основании части 3 статьи 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее - ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») и регламентируют права и обязанности физического лица (пациента), обратившегося (находящегося на лечении) в подразделениях Медицинского центра «Философия красоты и здоровья» (далее – подразделения МЦ, МЦ).

2. Настоящие Правила размещаются в общедоступных местах подразделений МЦ, а также на сайте www.medic-group.ru.

3. При первичном приеме пациента медицинский работник устно сообщает ему о существовании настоящих Правил и возможности ознакомления с ними.

4. При обращении в МЦ пациент или законный представитель пациента предъявляет документы, предусмотренные действующим законодательством (паспорт гражданина или документ, его замещающий, и иные документы).

5. При обращении пациента в МЦ медицинскими работниками в установленном законом порядке оформляется соответствующая медицинская документация (карта амбулаторного (стационарного) больного, иные документы).

6. Необходимым предварительным условием оказания медицинских услуг (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством) является дача информированного добровольного согласия пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство, а также иных видов информированного добровольного согласия, на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской услуги.

II. Права пациентов

В соответствии с положениями главы 4 «Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья» ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ст. ст. 18 - 26) каждый пациент обладает правом:

- 1) на охрану здоровья;
- 2) медицинскую помощь;
- 3) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- 4) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- 5) получение консультаций врачей-специалистов;
- 6) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 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;
- 8) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- 9) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 10) отказ от медицинского вмешательства;
- 11) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 12) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 13) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок МЦ.

III. Обязанности пациентов

В соответствии с положениями главы 4 «Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья» ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (ст. 27) каждый пациент обязан:

- 1) заботиться о сохранении своего здоровья;
- 2) в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, 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;
- 3) находясь на лечении, соблюдать его режим, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и требования настоящих Правил.

IV. Общие положения о режиме лечения пациентов

1. При первичном обращении в МЦ пациенту следует явиться на прием за 15-20 минут до начала приема и обратиться к администратору для оформления необходимой документации. Если пациент не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает или планирует отменить визит, то он должен заранее сообщить об этом администратору (оператору call-центра).

2. Опозданием на прием специалистов и лабораторно-диагностические исследования считается время равное 5 минутам и более. В случае если время опоздания превышает 5 минут, прием отменяется либо пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время. По желанию пациента работнику МЦ будет предложено альтернативное время посещения МЦ.

3. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется в присутствии законных представителей.

4. Находясь на лечении в МЦ, пациенты обязаны:

- 1) соблюдать нормы о режиме (порядке) лечения, предусмотренные действующим законодательством, а также указанные в настоящих Правилах;

- 2) не нарушать предусмотренных законодательством прав как медицинских работников и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи (услуг), так и других пациентов;
- 3) своевременно представлять работникам МЦ, оказывающим медицинскую помощь (услуги), известную им достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- 4) выполнять медицинские предписания в порядке, предусмотренном законом или рекомендацией лечащего врача;
- 5) В случае обнаружения оставленных вещей сообщать об этом администратору или иному работнику МЦ.
- 6) бережно относиться к имуществу МЦ.

V. Ограничения при посещении МЦ

На территории подразделений МЦ запрещается:

- загораживать подъездные пути к корпусам и техническим сооружениям, запасным выходам, складским помещениям;
- оставлять свои вещи без присмотра. МЦ не отвечает за их сохранность.
- находиться в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил), кроме летнего периода;
- проносить на территорию МЦ крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
- проносить в МЦ огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легкобьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у пациентов либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- производить фото-, аудио-, видеосъемку на территории МЦ без письменного разрешения генерального директора-главного врача МЦ (а при его отсутствии – заместителей генерального директора-главного врача). При этом съемка допускается только в той мере, в какой это не противоречит требованиям законодательства Российской Федерации о защите врачебной тайны и(или) не нарушает прав других граждан;
- находиться в неопрятном внешнем виде, в грязной одежде, с предметами и продуктами, которые могут испачкать посетителей и работников МЦ;
- осуществлять распитие спиртных напитков и употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ, курить, а также появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением случаев необходимости получения экстренной и неотложной медицинской помощи;
- находиться с домашними животными, за исключением случаев посещения подразделений МЦ пациентами с ограниченными возможностями здоровья по зрению, использующими в качестве специального средства для ориентации собаку-проводника (поводыря) или необходимости получения экстренной или неотложной медицинской помощи;

- перемещаться (передвигаться) в помещениях подразделений МЦ с детскими колясками, велосипедами и самокатами, роликовыми коньками и иными подобными вещами, которые должны оставляться в специально отведенных для этого помещениях;
- бегать по коридорам, лестничным клеткам и пролетам, сидеть на ступеньках и перилах;
- находиться в служебных помещениях без сопровождения медицинского или административного персонала МЦ;
- оставлять без присмотра детей, разрешать им свободное перемещение без контроля.

VI. Правила разрешения конфликтов

1. Конфликтные ситуации между пациентом и МЦ разрешаются в порядке, установленном законодательством.
2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству МЦ или в службу по клиентскому сервису МЦ.
3. МЦ не вправе в каких-либо документах (правилах внутреннего распорядка, бланках типовых договоров оказания медицинских услуг и т.п.) ограничивать права пациента на разрешение возможного спора путем непосредственного обращения в правоохранительные органы или суд.