

**ООО «ТАУРАС-МЕД»**  
**УТВЕРЖДАЮ:**  
**Ю.В.Карпичева**

Главный врач

«04» января 2021 года



## **ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «ТАУРАС-МЕД»**

### **1. ОБЩАЯ ЧАСТЬ**

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», с Приказом Минздравсоцразвития России от 28.02.2011 N 158н «Об утверждении Правил обязательного медицинского страхования» с Приказом Минздрава России от 15.06.2015 N 344н «О проведении обязательного медицинского освидетельствования водителей транспортных средств (кандидатов в водители транспортных средств)», Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 16.10.2020 № 31 "О дополнительных мерах по снижению рисков распространения COVID-19 в период сезонного подъема заболеваемости острыми респираторными вирусными инфекциями и гриппом".

1.2. Правила определяют нормы поведения посетителей в ООО «ТАУРАС-МЕД» при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдение санитарно-эпидемиологических правил, соблюдение врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечение личной безопасности работников, пациентов и посетителей.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех посетителей.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах ООО «ТАУРАС-МЕД», и на сайте ООО «ТАУРАС-МЕД».

### **2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ**

2.1. Термины, применяемые в Правилах:

2.1.1 Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

2.1.2 Услуги медицинского сервиса и услуги, косвенно связанные с медицинскими, - услуги гражданам и организациям, выполняемые ООО «ТАУРАС-МЕД» в процессе оказания медицинской помощи, но не являющиеся элементами медицинской помощи.

2.1.3 Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

2.1.4 Медицинское вмешательство – выполняемые медицинским работником по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и (или) медицинских манипуляций.

2.1.5 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, а также направленных на устранение вредного влияния, на здоровье человека факторов среды его обитания.

2.1.6 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, патолого-анатомических и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и (или) контроля за осуществлением этих мероприятий.

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

2.1.8 Посетителем ООО «ТАУРАС-МЕД» признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении ООО «ТАУРАС-МЕД», в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого ООО «ТАУРАС-МЕД ГМСЦ» не является местом работы.

2.1.9 Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет (малолетние лица) могут находиться в зданиях и служебных помещениях ООО «ТАУРАС-МЕД» только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

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

2.1.11 Медицинский работник – физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

2.2. Формы оказания медицинской помощи:

2.2.1. Экстренная - медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента.

2.2.2. Неотложная – медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни пациента.

2.2.3. Плановая - медицинская помощь, которая оказывается при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, не требующих экстренной и неотложной помощи, и отсрочка на определенное время не повлечет за собой ухудшения состояния пациента, угрозу его жизни и здоровью.

### 2.3. Добровольное информированное согласие:

2.3.1. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании представленной 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 помощи.

2.3.2. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в отношении несовершеннолетних лиц до 15 лет, а также несовершеннолетних больных наркоманией до 16 лет, дает один из родителей или законный представитель. Лица, достигшие данного возраста, имеют право на информированное добровольное согласие или отказ от него в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 данного Федерального закона.

2.3.3. В соответствии с Российским законодательством законными представителями несовершеннолетних являются: родители, усыновители, опекуны, попечители.

2.3.4. 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.

2.3.5. Медицинская карта. Учетная форма N 025/у Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях является основным учетным медицинским документом медицинской организации (иной организации), оказывающей медицинскую помощь в амбулаторных условиях взрослому населению.

2.3.6. В соответствии с Инструкцией по заполнению учетной формы № 025/у-04 «Медицинская карта амбулаторного больного», утвержденной Приказом Минздравсоцразвития РФ от 22.11.2004 г. № 255 медицинская карта пациента является

собственностью медицинской организации и должна храниться в регистратуре, имеет срок хранения 15 лет после последнего посещения пациента.

### **3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ ЗА МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩЬЮ**

3.1. Порядок обращения пациентов за медицинской помощью в подразделениях ООО «ТАУРАС-МЕД».

3.1.1. Направление пациентов на лечение в стационарных условиях, осуществляется врачами-специалистами по медицинским показаниям, в случае заболеваний, требующих круглосуточного медицинского наблюдения и лечения в стационаре.

3.1.2. При первичном обращении за медицинской помощью в подразделения ООО «ТАУРАС-МЕД» пациент, обращаясь на стойку регистрации, обязан: - ознакомиться с правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы; - предъявить документ удостоверяющий личность (ст. 73, 79, 94 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ, п. 3 ст.14 главы 3 Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ); предъявить полис обязательного или добровольного медицинского страхования при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи; уведомить медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли; - 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, удостоверяющие личность; 7) место жительства; 8) место регистрации; 9) дата регистрации; 10) статус застрахованного лица (работающий, неработающий). - дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных; - дать информированное добровольное письменное согласие при выборе врача и медицинской организации при получении первичной медицинской помощи (Приказ Минздравсоцразвития от 23 апреля 2012 г. № 390); - дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст. 20 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ); - дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан порядке;

3.1.3. на стойке регистрации при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрация) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт).

3.1.5. Медицинская карта на руки не выдается и хранится в ООО «ТАУРАС-МЕД» 25 лет.

3.1.6. Пациенту, 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. Основание, порядок и сроки предоставления

медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

3.1.7. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе копии медицинской карты амбулаторного больного, результаты анализов, без согласия гражданина или законного представителя допускается в соответствии с ч. 4 ст. 13 ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1.8. 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 предусмотрены законодательством Российской Федерации.

3.1.9. Информацию о времени и месте приема врачей всех специальностей, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в регистратуре ООО «ТАУРАС-МЕД» и на сайте медицинской организации.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

4.1. **Пациент имеет право:** - выбора врача и выбора медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; - на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи; - на профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям; - на перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя учреждения при наличии согласия другого врача; - 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 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 лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях; - на получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи; - выбора лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; - на защиту сведений, составляющих врачебную тайну; - на отказ от медицинского вмешательства; - на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи; - на допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав; - на допуск к нему священнослужителя; - на предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства; - непосредственного ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получения на основании такой документации консультации у других специалистов; - получения медицинских услуг или иных в рамках программы обязательного медицинского страхования; - на возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

**4.2. Пациент обязан:** - принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; - своевременно обращаться за медицинской помощью;

СОБЛЮДАТЬ правила поведения пациента в ООО «ТАУРАС-МЕД»;

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 диспансерные осмотры в установленное и согласованное время; 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 ООО «ТАУРАС-МЕД»;

соблюдать установленный порядок деятельности подразделений ООО «ТАУРАС-МЕД» и нормы поведения в общественных местах; - посещать подразделения ООО «ТАУРАС-МЕД» и 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 стационара/подразделений Медицинского центра;

бережно относиться к имуществу подразделений Медицинского центра, соблюдать чистоту и тишину в помещениях.

**4.3. 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 подразделений ООО «ТАУРАС-МЕД», пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, **запрещается:**

проносить в здания и служебные помещения подразделений ООО «ТАУРАС-МЕД» 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 подразделениях ООО «ТАУРАС-МЕД» без разрешения руководства медицинского центра;

потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и прилегающих территориях ООО «ТАУРАС-МЕД»;

играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО «ТАУРАС-МЕД»;

громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

оставлять малолетних детей без присмотра;

выносить из помещений ООО «ТАУРАС-МЕД» документы, полученные для ознакомления;

изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;

производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ООО «ТАУРАС-МЕД» выполнять в помещениях ООО «ТАУРАС-МЕД»; функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях подразделениях ООО «ТАУРАС-МЕД» в иных коммерческих целях;

находиться в помещениях ООО «ТАУРАС-МЕД» в верхней одежде, грязной обуви;

пользоваться служебным лифтом;

преграждать проезд санитарного транспорта к зданиям ООО «ТАУРАС-МЕД». Сопровождающим лицам разрешается присутствовать при оказании медицинских услуг сопровождаемому пациенту в медицинских кабинетах только с разрешения лечащего врача. Запрещается доступ в здание и помещения ООО «ТАУРАС-МЕД» 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 ООО «ТАУРАС-МЕД» сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА**

5.1. Лечащий врач имеет право: - самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказания медицинской услуги;

- вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение и провести дополнительное специализированное лечение;

- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, ООО «ТАУРАС-МЕД» вправе назначить другого врача;

- медицинский работник имеет право на защиту своей профессиональной чести и достоинства;

- на совершенствование профессиональных знаний;
- отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с заведующим отделением и (или) главным врачом и (или) заместителем главного врача. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, главный врач должен организовать замену лечащего врача.

#### 5.2. Обязанности лечащего врача, медицинского работника:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашать или направлять на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывать 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. - при возникновении спорных вопросов, конфликтных ситуаций врач обязан, пригласит заведующего отделением; - соблюдать нормы профессиональной этики и деонтологии во взаимоотношениях с коллегами, пациентами и родственниками пациентов; - сохранять конфиденциальность информации о врачебной тайне пациента.

## 6. МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В МЕДИЦИНСКОМ ЦЕНТРЕ

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных нарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения ООО «ТАУРАС-МЕД» 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.);
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и информационных папок; - помещать на стендах объявления без разрешения руководства ООО «ТАУРАС-МЕД»;
- с целью ограничения распространения вирусной инфекции covid-19 пациенты и сотрудники медицинского центра обязаны соблюдать масочный режим.

## 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

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

7.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, медицинские работники 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 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, нанесения материального ущерба – сообщается в правоохранительные органы, по месту работы пациента, с отметкой в листке временной нетрудоспособности.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам ООО «ТАУРАС-МЕД», другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу ООО «ТАУРАС-МЕД», причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба её имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.