



# X-Clinic

Общество с ограниченной  
ответственностью «Икс-Клиника»  
(ООО «Икс-Клиника»)

УТВЕРЖДЕНЫ  
Приказом № МК от 01.06.2020 г.  
Управляющий ООО «Икс-Клиника» -  
индивидуальный предприниматель



Шупик Н.В.

## ПРАВИЛА поведения пациентов в ООО «ИКС-КЛИНИКА»

Санкт-Петербург

2020

## **1. Общие положения**

Настоящие Правила поведения пациентов в ООО «Икс-Клиника» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации, от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО «Икс-Клиника», иными нормативно-правовыми актами.

Правила определяют общепринятые нормы поведения пациентов в ООО «Икс-Клиника» (далее – Клиника) при получении медицинской помощи (медицинских услуг) и прочих посетителей, и разработаны с целью реализации прав потребителей, создания благоприятных условий для получения медицинской помощи надлежащего качества, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, 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.

## **2. Порядок оказания медицинской помощи**

2.1. При первичном обращении за медицинской помощью пациент обязан:

- ознакомиться с настоящими Правилами, с перечнем врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, условиями и порядком оказания платных медицинских услуг, графиком работы подразделений Клиники;

- предъявить документ, удостоверяющий личность;

- представить необходимые для 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;

- дать 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 или на отказ от медицинского вмешательства (ст.20 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ).

2.2. 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. Пациенту либо уполномоченному представителю пациента на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, 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. 3 ст.22 Федерального закона от 21.11.2011 г. №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.

### **3. 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 21.11.2011 г. № 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;
- на отказ от оказания платных медицинских услуг, при этом пациент обязан оформить такой отказ письменно и возместить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с оказанием услуг.

#### **4. Пациент обязан:**

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, - проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, правила поведения пациента в медицинских организациях, в том числе настоящие Правила;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- соблюдать установленный режим работы подразделений Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям, 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, а также иным сотрудникам Клиники, выполнять их законные требования и распоряжения;

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

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

- своевременно являться на прием, лечение и медицинские осмотры - в установленное на основании предварительной записи и/или согласованное с врачом время. При опоздании пациента к установленному времени приема/процедуры время приема/процедуры сокращается на время опоздания без изменения стоимости услуги. Время ожидания специалистом опаздывающего пациента - не более 30% от времени проведения приема/процедуры. При отсутствии пациента по истечении этого времени услуга не оказывается, стоимость услуги пациенту не возвращается; по согласованию с Клиникой дата и время приема/процедуры могут быть перенесены при наличии такой возможности. Специалист вправе использовать образовавшееся «окно» для приема следующего пациента без уведомления опоздавшего пациента;

- предупреждать о невозможности явки на приём по телефону не позднее чем за 24 часа до назначенного времени приема/процедуры;

- предоставлять 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, не 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 звуковые оповещения мобильного телефона;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим в медицинской организации (сбор отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после инъекций сбрасывать в специальные ёмкости, 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 сотрудникам Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и порядок.

#### **5. Пациентам (посетителям) категорически запрещается:**

- проносить с собой в здание Клиники и кабинеты огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, наркотические, психотропные, токсичные и иные предметы и средства, наличие которых у пациента (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.), животных;
- находиться в служебных помещениях, подвале, помещениях, в которых осуществляются ремонтные работы;
- пользоваться служебным телефоном;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других не предназначенных для этого помещениях;
- курить в помещениях и на территории, прилегающей к зданию Клиники, в том числе электронные сигареты;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверьми;
- выносить из помещения медицинские документы используемые для организации производственного процесса (учетно-отчетная документация Клиники);
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, оформляемых Клиникой, с информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления;
- производить фото- и видеосъемку, звукозапись без предварительного согласования с Клиникой;
- выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- проходить и находиться в кабинетах в верхней одежде, без сменной обуви (бахил);
- оставлять в верхней одежде, сдаваемой в гардероб или оставляемой без присмотра, деньги, украшения, иные ценные вещи; Клиника за сохранность ценных вещей, оставленных

в одежде и/или шкафах для хранения одежды, в помещениях, коридорах Клиники ответственности не несёт;

- бросать марлю, вату, бумагу, иной мусор в унитазы, раковины, биде, в душе;
- употреблять на территории Клиники спиртные напитки, наркотические, психотропные и/или токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, в одежде или в состоянии, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям; проявлять агрессию.

## **6. Ответственность за нарушение Правил**

6.1. 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.

6.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Клиники Правил, общественного порядка, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, в том числе удалять из здания и помещений Клиники сотрудниками Клиники и (или) правоохранительных органов.

В случае допущения пациентами указанных выше нарушений медицинская помощь им будет оказываться в случае и объёме неотложной и экстренной медицинской помощи.

6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к медицинским и иным работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных и иных помещениях, на территории Клиники, причинение морального вреда персоналу Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу влечет применение мер ответственности, предусмотренных законодательством Российской Федерации.