


Приложение № 1
к распоряжению № 25 от 17.01.2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МСЧ АО «Уралтрансмаш»


Е.А. Вискунов
« 17 » _____ 2023 г.



ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ, ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ПРИ НАХОЖДЕНИИ В МЕДИКО-САНИТАРНОЙ ЧАСТИ АО «УРАЛТРАНСМАШ»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила поведения пациентов, их законных представителей и посетителей при нахождении в медико-санитарной части АО «Уралтрансмаш» (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», распоряжениями медико-санитарной части АО «Уралтрансмаш» (далее – Учреждение), иными нормативно-правовыми актами.

Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в Учреждении при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также работников Учреждения.

Соблюдение настоящих правил является обязательным. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Учреждения, а также на сайте медико-санитарной части АО «Уралтрансмаш» в сети «Интернет».

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия (Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»):

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

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

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

Посетителем Учреждения признается любое физическое лицо, в том числе сопровождающее пациентов, временно находящееся в помещении Учреждения, для которого Учреждение не является местом работы.

Лечащий врач - врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в медико-санитарной части АО «Уралтрансмаш».

ПОРЯДОК ПРИЕМА ПАЦИЕНТОВ

Учреждение является структурным подразделением АО «Уралтрансмаш». Оказывает первичную медико-санитарную, в том числе специализированную помощь

Медицинская помощь оказывается Учреждением в будние дни с понедельника по пятницу с 08:00 ч. до 14:00 ч., выходные и праздничные дни – не рабочие.

Вход на территорию Учреждения может осуществляться только в бахилах, бесплатно предоставляемых всем посетителям клиники либо в сменной обуви.

При наличии верхней одежды (в зависимости от времени года) пациент, законные представители, посетители обязаны оставлять ее в гардеробе.

Запрещается проходить во внутренние помещения Учреждения в верхней одежде и без сменной обуви, бахил. Верхняя одежда, включая головные уборы, на момент посещения кабинета врача должна быть оставлена в гардеробе.

При пребывании в Учреждении не следует оставлять свои вещи без присмотра. Учреждение не отвечает за их сохранность. В случае обнаружения оставленных вещей просьба сообщать об этом медицинскому регистратору Учреждения.

Запрещается вход в Учреждение с велосипедами, с собаками и другими животными.

При первичном обращении в Учреждение обязательно оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях. При этом необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность – паспорт, пропуск (для работников АО «Уралтрансмаш»). Медицинская карта является собственностью Учреждения.

При оказании платных медицинских услуг в обязательном порядке оформляется Договор на оказание платных медицинских услуг, для этого необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность – паспорт. Перед подписанием договора на платные медицинские услуги необходимо ознакомиться с Прейскурантом, а также с Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг.

Необходимо приходиться на обследование и лечение в точно назначенное время.

В случае невозможности прихода во время, назначенное при предварительной записи, вообще или ввиду опоздания, необходимо заранее известить администратора клиники об отмене записи.

При опоздании пациента более чем на 15 минут администрация Учреждения оставляет за собой право перенести обследование, лечение на другое время и/ или дату.

Посетители обязаны соблюдать чистоту и порядок в помещениях Учреждения, бережно относиться к мебели и предметам интерьера.

Посетители обязаны соблюдать нормы поведения в общественных местах, обращаться к работникам и другим посетителям Учреждения в спокойной, вежливой, уважительной форме. Соблюдать тишину в холле и коридорах, так как в кабинетах идут врачебные приемы.

Во время посещения кабинета врача посетители должны перевести мобильные телефоны в беззвучный режим.

В целях безопасности по периметру здания ведется видеонаблюдение.

При грубом нарушении посетителями Правил поведения пациентов, их законных представителей и посетителей при нахождении в медико-санитарной части АО «Уралтрансмаш», сотрудники Учреждения используют охранную сигнализацию.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ, ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ

Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов Учреждения;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 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;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение копий и выписок из медицинских документов;
- получение 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;
- 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.

Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Учреждении;
- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от вмешательств;
- 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;
- посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: при посещении Учреждения надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

Лечащий врач обязан:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;

- предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- разъяснять 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;
- по требованию пациента или его законного представителя направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созвать консилиум врачей.

Лечащий врач вправе:

по согласованию с директором медико-санитарной части АО «Уралтрансмаш» отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В УЧРЕЖДЕНИИ

Пациентам, их законным представителям и посетителям в медико-санитарной части АО «Уралтрансмаш» запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить в здания и служебные помещения Учреждения крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);
- находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения Администрации;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Учреждения, не предназначенных для потребления пищи;
- курить за пределами мест, специально отведенных для курения; за курение на территории и в помещениях Учреждения нарушители обязаны выплатить в кассу Учреждения штраф в размере 5 000,00 (пять тысяч) рублей;
- проходить в здания и помещения Учреждения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- употреблять спиртные напитки и наркотические вещества в помещениях и на территории Учреждения;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- категорически запрещается употреблять нецензурную лексику;
- пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований, консультации врача;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- оставлять ценные вещи в гардеробе;
- посещать Учреждение с домашними животными;
- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию(ям) Учреждения.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

В случае нарушения настоящих Правил пациенты, их законные представители и посетители несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

В случае причинения ущерба имуществу Учреждения пациенты, их законные представители и посетители обязаны возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.

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

В случаях грубых нарушений пациентами, их законными представителями и посетителями настоящих Правил, выражающихся в:

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

персонал Учреждения вправе применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством, следствием которых может явиться невозможность оказания такому нарушителю медицинской помощи. Администрация Учреждения оставляет за собой право отказать нарушителю настоящих Правил в приеме и заключении договора на оказание медицинских услуг, а если договор заключен – расторгнуть его в одностороннем порядке, за исключением ситуаций, требующих оказания пациенту экстренной медицинской помощи.

В случае иных нарушений пациентами, их законными представителями и посетителями установленных правил поведения работники Учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

ПОРЯДОК

РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И ПОЛИКЛИНИКОЙ

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Пациент, законный представитель пациента в случае разногласий по вопросам оказания медицинской помощи вправе обратиться лично, либо через представителя в администрацию Учреждения – к директору медико-санитарной части АО «Уралтрансмаш», заместителю директора МСЧ по медицинской части.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал приема по личным вопросам. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале приема по личным вопросам. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрено в порядке, установленном Федеральным законом.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Гражданин в своем письменном обращении, в обязательном порядке, указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а

также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), номер контактного телефона, почтовый адрес или адрес электронной почты (при наличии), по которому должны быть направлены ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

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