

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила поведения пациентов (далее – правила) являются локальным нормативным актом, регламентирующим правила поведения во время посещения медицинской организации исполнителя или при оказании услуг на дому, иные вопросы взаимодействия с исполнителем и его сотрудниками.

1.2. Настоящие правила обязательны для пациентов / заказчиков / законных представителей / уполномоченных лиц / иных посетителей (далее – пациент), разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания им своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ

2.1. При обращении за медицинской услугой в медицинскую организацию пациент обязан:

- соблюдать настоящие правила;
- соблюдать нормы поведения в общественных местах;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях исполнителя;
- бережно относиться к имуществу исполнителя;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание;
- являться на приём к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи.

2.2. В медицинской организации пациенту запрещается:

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, громко слушать музыку;
- пользоваться мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в процедурный кабинет, в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- производить фото- и видеосъемку на территории медицинской организации без предварительного разрешения руководства;
- находиться без средств индивидуальной защиты, определенных санитарно-эпидемиологическими правилами (маски, перчатки, бахилы и т.д.);
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- вести себя неадекватно обстановке (в том числе при обращении в информационно-справочную службу исполнителя посредством любых средств связи): агрессивно, нарушая установленный порядок, использовать нецензурную лексику, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать недовольство услугами, обслуживанием, а также создавать угрозу причинения вреда здоровью и жизни, совершать иные противоправные действия в отношении сотрудников и посетителей медицинской организации;
- курить на территории, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях;
- находиться на территории и в помещениях, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения;
- приносить наркотические средства, психотропные вещества или их аналоги;
- самовольно проникать в служебные помещения;

- проносить на территорию медицинской организации крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.);
- проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие, легко бьющиеся и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- посещать медицинскую организацию с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой – проводником;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- оставлять малолетних детей без присмотра.

2.3. При оказании медицинских услуг на дому пациент обязан:

- обеспечить беспрепятственный доступ медицинского работника в квартиру (открыть дверь, назвать код домофона);
- обеспечить удобное и чистое место для взятия биоматериала и оформление документов (стол, стул и т.п.);
- проявлять уважительное и корректное отношение к медицинским работникам;
- обеспечить безопасные условия для пребывания медицинского работника в своем жилом помещении.

2.4. Медицинский работник, прибывший на вызов, имеет право на беспрепятственно покинуть помещение после выполнения своих профессиональных обязанностей, а также в случае нарушения пациентом настоящих правил и в любой ситуации, угрожающей его жизни и здоровью. Пациент не имеет права удерживать медицинского работника (врача, медсестру) в помещении.

3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

3.1. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской услуги, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории исполнителя, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу исполнителя, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

3.2. Любые действия (или бездействие), направленные на удержание медицинского работника (при оказании услуги на дому), являются нарушением закона. При наличии реальной угрозы здоровью или жизни, действия по насильственному удержанию могут быть квалифицированы как похищение человека или незаконное лишение свободы (статьи 126, 127 УК РФ).

3.3. В случае нарушения пациентом настоящих правил, общественного порядка, исполнитель вправе делать ему соответствующие замечания, вызвать полицию, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации, а также отказать в заключении договора оказания платных медицинских услуг, в приеме и оказании платных медицинских услуг (за исключением случаев, когда отказ угрожает жизни пациента или здоровью окружающих).

3.4. В случае нарушения пациентом настоящих правил при обращении в информационно-справочную службу исполнителя посредством телефонной связи либо иным видом связи (неуважительное общение, использование нецензурной лексики, угрозы и прочее), исполнитель вправе сделать пациенту соответствующее замечание и, при продолжении нарушения, прекратить диалог.