

**УТВЕРЖДЕНО**

Приказом директора

ООО «Университетская клиника Архангельск»

от «31» мая 2021 г. №12

**Правила поведения пациентов, их законных представителей и посетителей при нахождении в ООО «Университетская клиника Архангельск»**

Настоящие Правила поведения пациентов, их законных представителей и посетителей при нахождении в ООО «Университетская клиника Архангельск» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами.

Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в клинике ООО «Университетская клиника Архангельск» при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациентов, создания благоприятных условий для получения клиентом 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, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников клиники, пациентов и посетителей.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Клиники, а также на сайте ООО «Университетская клиника Архангельск» в сети «Интернет».

**ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ:**

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

**Медицинская услуга** - медицинское вмешательство или комплекс вмешательств, которые направлены на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию (п.4 ст.2 Федерального Закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

**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 Клиники** признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

Несовершеннолетние лица в возрасте до 18 лет могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих лиц).

**Лечащий врач** - врач, оказывающий медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «Университетская клиника Архангельск», расположенному по адресу: г. Архангельск, ул. Воскресенская, д.14.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Вход на территорию Клиники может осуществляться только в бахилах либо в сменной обуви.

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

При оказании платных медицинских услуг в обязательном порядке оформляется договор на оказание платных услуг.

Администрация убедительно просит перед подписанием договора на платные услуги ознакомиться с Прейскурантом, а также с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг.

При первичном обращении за медицинской помощью в поликлинику клиенту необходимо:

- ознакомиться с настоящими Правилами поведения пациентов, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы клиники;

- предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт);

- представить необходимые для прикрепления на медицинское обслуживание и ведения персонифицированного учета сведения:

фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; место рождения; гражданство; данные документа, удостоверяющего личность; место жительства; место регистрации; дата регистрации; страховой номер индивидуального лицевого счета (СНИЛС), принятый в соответствии с законодательством Российской Федерации об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования.

- дать информированное добровольное письменное согласие на обработку персональных данных;

- дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства (ст.20 Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323 - ФЗ);

- дать информированное добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуги в установленном законодательством порядке.

Администрация просит приходить на обследование и лечение за 10 минут до назначенного времени, а в случае невозможности явки по уважительной причине предупредить об этом за 24 ч.

При опоздании пациента более чем на 5 минут администрация Клиники оставляет за собой право перенести приём на другое время и/или дату.

Просим соблюдать чистоту в помещениях Клиники и бережно относиться к мебели и предметам интерьера.

Убедительно просим следить за поведением ваших детей в медицинской организации.

Просим соблюдать тишину в холле и коридорах, так как в кабинетах идут врачебные приемы. Также просим не забывать выключать звук у мобильного телефона.

В целях вашей безопасности в нашей Клинике ведется видеонаблюдение (по периметру здания, в регистратуре, в холле и коридорах) и аудиозапись.

## **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

### **Пациент имеет право на:**

- выбор лечащего врача;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов Клиники;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами;
- 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 услуги;
- 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 медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;

### **Пациент обязан:**

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; находясь на лечении, соблюдать режим лечения и Правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение; своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- являться на прием в согласованное с врачом время; информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, беременности, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- 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 медицинские кабинеты Клиники в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники.
- уважительно относиться к другим клиентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- соблюдать рекомендуемую врачом диету;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- соблюдать тишину в кабинетах и коридорах, выключать мобильный телефон;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (гигиену; сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после инъекций сбрасывать в специальную ёмкость, входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах), верхнюю одежду оставлять в индивидуальных шкафчиках для одежды);
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом дежурному (любому работнику клиники); бережно относиться к имуществу медико-санитарной части, соблюдать чистоту и порядок.

#### **В ООО «Университетская клиника Архангельск» ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, наркотики, иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- проносить без разрешения Администрации Клиники в здания и служебные помещения Клиники крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения Администрации;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Клиники, не предназначенных для потребления пищи;
- курить, употреблять спиртные напитки и наркотические вещества в помещении и на территории Клиники, за курение на территории и в помещении Клиники виновные лица обязаны выплатить в кассу Клиники штраф в размере 5000 (пять тысяч) рублей;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;

- производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- проходить в здание и помещения Клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- проносить в Клинику скоропортящиеся продукты.

В случае нарушения пациентом или его законным представителем настоящего Положения, администрация Клиники оставляет за собой право отказать пациентам и их законным представителям в приеме и заключении договора на оказание медицинских услуг, а если он заключен - расторгнуть его в одностороннем порядке, за исключением ситуаций, требующих оказания пациенту экстренной медицинской помощи.

Клиент 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 ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья клиента. В случае нарушения клиентами и иными посетителями Правил поведения пациентов, общественного порядка, работники клиники 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 медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны либо сотрудниками правоохранительных органов.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим клиентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу медико-санитарной части, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Со своей стороны, ООО «Университетская клиника Архангельск» и его сотрудники гарантируют тактичное обращение и решение существующих проблем на всех этапах сотрудничества.

### **Получение справок, выписок, другой медицинской документации**

1.1 Вся медицинская документация предыдущих лет хранится в архиве организации. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них согласно приказа Минздрава России от 31.07.2020 N 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них" пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте). Форму запроса можно взять в 1 отделении каб.№18 или на сайте клиники <http://uniklinika.ru>, или оформить в свободной форме с указанием всех необходимых данных согласно форме обращения для получения медицинских документов (их копий) или выписок.

Форма обращения для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них:

1) сведения о пациенте:

а) фамилия, имя, отчество (при наличии);

б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; в) адрес места жительства (места пребывания);

г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если

6

имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

2) в случае обращения от имени пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;

3) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

4) сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте

5) дату подачи запроса и подпись пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

Законный представитель пациента дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его статус.

В случае выбора способа получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них по почте соответствующие медицинские документы (их копии) или выписки из них направляются заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

В случае отсутствия в запросе сведений, указанных выше, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, медицинская организация в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий четырнадцати календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

Предоставление пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

1.2 Для заказа справки об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ необходимо предоставить следующие данные:

- ксерокопия чека/чеков или оригиналы
- Ф.И.О. пациента и налогоплательщика; указать родственную связь, если это разные лица (ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ, РАЗБОРЧИВО)
- номер ИНН
- копия договора и дополнительные соглашения на оказание платных медицинских услуг Ваш экземпляр (при наличии).

-при отсутствии Вашего экземпляра договора, укажите в заявке на изготовление справки, необходимость в дублировании договора

- номер мобильного телефона для обратной связи при возникших вопросах.

Заказ справки можно сделать при личном обращении в клинику в 1 отделение каб. №18 или через сайт клиники <http://uniklinika.ru>

Готовность справки - 5 рабочих дней Выдача справок в 1 отделении каб.№18:

ПН-ПТ - с 08.00 до 20.00 СБ – с 09.00-18.00

ВС – с 10.00 до 18.00

**Прием обращений граждан по вопросам качества  
оказания медицинской помощи**

<b>Форма обращения</b>	<b>Ответственное лицо</b>	<b>Режим работы</b>
Устные и письменные обращения (жалобы)	Заместитель директора по правовым вопросам ООО «Университетская клиника Архангельск» Мудьюгин А.В.	9.00 - 17.00 (кроме выходных и праздничных дней)
Устные и письменные обращения (жалобы)	Главный врач ООО «Университетская клиника Архангельск» Урбан О.А.	среда 13.00 - 14.00

Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается организацией в течение 10 рабочих дней с момента ее получения. Данный период времени необходим для создания и работы комиссии по разбору жалобы.

Форма Претензии:

- Директору ООО «Университетская клиника Архангельск» Урбан П.О.
  - ФИО, почтовый адрес, обязательно способ обратной связи (телефон, факс, e-mail)
  - претензия должна содержать: Наименование и адрес медицинской организации, которая нарушила права пациента; Фактические обстоятельства, при которых произошло нарушение прав: дата и причина обращения в медицинскую организацию, ФИО врача, оказывавшего медицинскую помощь, медицинские вмешательства, оказанные пациенту, противоправные действия (бездействия) совершенные врачом, иные обстоятельства, указывающие на нарушения прав и законных интересов пациента;
  - Указание на то, какие права и законные интересы, по мнению пациента, нарушены медицинской организацией, ссылки на нормативные правовые акты.
- Желательно указать, как (выдать на руки, направить по почте) Вы желаете получить ответ на обращение. Дата, подпись.

Если ответ будет готов раньше, сотрудники клиники позвонят по указанному в заявлении номеру и сообщат о готовности ответа на жалобу.

При обращении будьте готовы к тому, что у Вас попросят документ, удостоверяющий личность. Поскольку вся медицинская информация является персональной и передача сведений посторонним лицам запрещена, официальный ответ будет предоставлен только лично заявителю, либо по доверенности законным представителям. Ответ выдается под подпись.

Обращение от имени законного представителя подается в случаях, оговоренных ФЗ № 323.

В случае невозможности получить ответ лично, он будет выслан по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением.

При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема.

**Благодарим за выполнение наших правил!**